

**TANGGAPAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

**Susi Ida Yunitasari Ms
NIM 10402244008**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014**

**TANGGAPAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA
SAMSAT KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

**Susi Ida Yunitasari Ms
NIM 10402244008**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014**

PERSETUJUAN

**TANGGAPAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR
BERSAMA SAMSAT KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh:

SUSI IDA YUNITASARI Ms
NIM. 10402244008

Telah disetujui dan disahkan
Pada tanggal 17 November 2014

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta.

Telah disetujui
Dosen Pembimbing,



Joko Kumoro, M. Si.
NIP. 19600626 198511 1 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta” yang disusun oleh Susi Ida Yunitasari Ms, NIM 10402244008 telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 1 Desember 2014 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sutirman,M.Pd.	Ketua Penguji		16 Desember 2014
Joko Kumoro, M. Si.	Sekretaris		10 Desember 2014
Drs. Djihad Hisyam, M.Pd.	Penguji Utama		10 Desember 2014

Yogyakarta, 19 Desember 2014
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan



Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:


Nama : Susi Ida Yunitasari Ms
NIM : 10402244008
Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Judul Penelitian : Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama
SAMSAT Kota Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Tandatangan dosen penguji yang tertera dalam lembar pengesahan adalah asli. Apabila terbukti tandatangan dosen penguji palsu, maka saya bersedia memperbaiki dan mengikuti yudisium satu tahun kemudian. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 31 Oktober 2014

Yang menyatakan,



Susi Ida Yunitasari Ms

NIM. 10402244008

MOTTO

Hanya kepada Engkaulah kami menyembah dan hanya kepada Engkau-lah kami
meminta pertolongan

(Q.S.Al-Fatihah: 5)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah
selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang
lainnya. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap

(Q.S Al-Insyirah: 6-8)

Tidak masalah seberapa lambat kita berusaha, selama kita tidak berhenti

(Konfusius)

Jangan belajar untuk melakukan sesuatu, tetapi belajarliah ketika melakukan
sesuatu

(Samuel Butler)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT saya persembahkan karya kecil ini untuk:

1. Bapak Machasin dan Ibu Tri Mulyani tercinta, terima kasih atas kasih sayang, perhatian, cinta, dan do'anya yang tulus dalam mengiringi setiap langkahku
2. Ika Setyorini Ms, A.Md dan Adit Setyo Pambudi tercinta, terima kasih atas dukungan dan do'anya
3. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta yang selalu ku banggakan

TANGGAPAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA YOGYAKARTA

Oleh:
Susi Ida Yunitasari Ms
NIM. 10402244008

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan sudah sesuai harapan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar per Desember 2013 berjumlah 300.444. Jumlah sampel yang digunakan adalah 350 wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini peluang masing-masing responden tidak dapat diketahui sehingga teknik *nonprobability sampling* yang sesuai adalah *sampling insidental* yaitu teknik sampling yang dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang yang kebetulan ada atau dijumpai di tempat yang dijadikan sebagai lokasi penelitian. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan butir pernyataan semula 23 dan gugur 2 sehingga butir soal yang valid 21 butir. Reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha, nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh sebesar 0,921 atau di atas nilai 0,6 yang berarti reliabel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase.

Berdasarkan hasil analisis data dapat diperoleh kesimpulan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama SAMSAT Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kurang pada semua indikator. Terkait tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di kantor SAMSAT Kota Yogyakarta yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kurang sesuai harapan pada indikator bukti fisik (*tangibles*) dengan persentase sebesar 64,8%, kehandalan (*reliability*) dengan persentase sebesar 71,14%, daya tanggap (*responsiveness*) dengan persentase sebesar 75,4%, jaminan (*assurance*) dengan persentase sebesar 69,7%, dan empati (*empathy*) dengan persentase sebesar 82,8%.

Kata kunci: Tanggapan, Kualitas pelayanan, SAMSAT Kota Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat umur, kesehatan, rezeki, dan pintu rahmat sehingga skripsi yang berjudul “Tanggapan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta” dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna meraih gelar sarjana pendidikan di Universitas Negeri Yogyakarta.

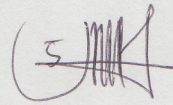
Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA., Rektor UNY yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan FE UNY atas izin yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan skripsi ini sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan ilmu sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Djihad Hisyam, M.Pd., Dosen Narasumber yang telah memberikan bantuan dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmunya selama kuliah.

6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Machasin dan Ibu Tri Mulyani, yang senantiasa memberikan do'a disetiap langkah perjalanan hidup penulis, dukungan, dan segala fasilitas dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga besar Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta, Ibu Dra. Karti Peni Mahanani, MM, Kepala KPPD DIY Di Kota Yogyakarta atas segala bantuan dan izin yang diberikan dan seluruh staf yang telah membantu selama penelitian.
8. Mba Ika Setyorini Ms, yang selalu memberikan semangat, nasihat, dan do'a dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Adikku Adit Setyo Pambudi, yang selalu memberikan dukungan dan do'a dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman ADP angkatan 2010 atas kebersamaannya dalam berjuang khususnya isti, puji, siti, fitri, dan yosi.
11. Keluarga mbesar kos D3 atas semangat dan do'a yang telah diberikan kepada penulis khususnya saudara mencari nutrisi dan nge-lembur setiaku yaitu ike, mba iren, mba fajar, mitha, pipit, rona, vani, susi, ulfa, mba ajeng, umi, mba nada, riska, dan debby.
12. Egi Mei Pambudi, yang hadir memberikan kegembiraan, do'a, semangat, dan warna dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Keluarga kecil kelompok KKN-PPL SMK Muhammadiyah 2 Moyudan atas kenangan dan pelajarannya dalam hidup bersama yaitu isti, siti, siwi, fara, manda, lala, fandi, wisnu, ty, dan bimo.
14. Seluruh pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Semoga segala do'a, ilmu, bimbingan, dukungan, bantuan dan motivasi yang telah diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung mendapatkan balasan dari Allah SWT. Aamiin.

Yogyakarta, September 2014
Penulis

A handwritten signature in dark ink, consisting of a stylized 'S' followed by several vertical strokes and a horizontal line at the end.

Susi Ida Yunitasari Ms
NIM. 10402244008

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
II. KAJIAN PUSTAKA	11
A. Deskripsi Teori	11
1. Tanggapan	11
a. Pengertian Tanggapan	11
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tanggapan	12
c. Proses Terjadinya Tanggapan	13
d. Tanggapan dalam Komunikasi	16
2. Pelayanan	17
a. Pengertian Pelayanan	17
b. Karakteristik Pelayanan	18
c. Konsep Kualitas Pelayanan	20
d. Dimensi Kualitas Pelayanan	25
B. Kerangka Pikir.....	30
C. Pertanyaan Penelitian.....	31

III. METODE PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Instrumen Penelitian	37
G. Teknik Analisis Data	44
 IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Deskripsi Lokasi dan Subjek Penelitian	46
a. Deskripsi Lokasi Penelitian	46
b. Deskripsi Subjek Penelitian.....	46
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian	46
Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta	47
B. Pembahasan	62
Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta	63
 V. KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	75
 DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Bobot Skor	37
2. Kisi – kisi Angket Uji Coba	39
3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	41
4. Kisi- kisi Angket Penelitian.....	42
5. Tingkatan Reliabilitas Instrumen.....	43
6. Hasil Uji Reliabilitas.....	43
7. Rumus Pengkategorian	44
8. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) Indikator Kebersihan Dan kenyamanan Ruang Tunggu	48
9. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) Indikator Sarana Parkir	49
10. Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Bukti Fisik (<i>tangibles</i>).....	50
11. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Keterandalan (<i>reliability</i>) Indikator Penyediaan Informasi	51

12. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Keterandalan (<i>reliability</i>) Indikator Pelayanan Sesuai Yang Dijanjikan	52
13. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Keterandalan (<i>reliability</i>)	53
14. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) indikator siap membantu kesulitan	54
15. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) Indikator Mendengarkan Keluhan	55
16. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>).....	56
17. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>) Indikator Pegawai Terampil	57
18. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi	

Jaminan (<i>assurance</i>) Indikator Pelayanan Sopan	58
19. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan	
Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi	
Jaminan (<i>assurance</i>)	59
20. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan	
Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi	
Empati (<i>emphaty</i>) indikator perhatian.....	60
21. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan	
Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi	
Empati (<i>emphaty</i>) Indikator Mengutamakan Kepentingan	
Wajib Pajak	61
22. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan	
Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi	
Empati (<i>emphaty</i>).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar

- | | |
|--------------------------------------|----|
| 1. Proses Terjadinya Tanggapan | 16 |
| 2. Kerangka Pikir | 31 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner	81
2. Frekuensi Data	84
3. Reliabilitas	87
4. Olah Data	88
5. Surat Ijin	109
6. Surat Keterangan Penelitian	110
7. Surat Keterangan Expert Judgement.....	111
8. Data Pegawai yang Mengikuti Diklat, Bimtek, Sosialisasi, Pembinaan KPPD DIY di Kota Yogyakarta Tahun 2014.....	112
9. Tabel Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu	113

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
II. KAJIAN PUSTAKA	11
A. Deskripsi Teori	11
1. Tanggapan	11
a. Pengertian Tanggapan	11
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tanggapan	12
c. Proses Terjadinya Tanggapan	13
d. Tanggapan dalam Komunikasi	16
2. Pelayanan	17
a. Pengertian Pelayanan	17
b. Karakteristik Pelayanan	18
c. Konsep Kualitas Pelayanan	20
d. Dimensi Kualitas Pelayanan	25
B. Kerangka Pikir.....	30
C. Pertanyaan Penelitian.....	31

III. METODE PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Instrumen Penelitian	37
G. Teknik Analisis Data	44
 IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian.....	46
1. Deskripsi Lokasi dan Subjek Penelitian	46
a. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	46
b. Deskripsi Subjek Penelitian.....	46
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian	46
Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta	47
B. Pembahasan	62
Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta	63
 V. KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	75
 DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, banyak ditandai dengan berbagai perkembangan dan perubahan. Dampak perubahan itu berpengaruh terhadap tatanan kehidupan manusia baik di bidang politik, ekonomi, hukum, pemerintahan serta kehidupan sosial budaya.

Perubahan itu terjadi pula dalam manajemen penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pola-pola penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang sentralistik menjadi kurang aktual sehingga perlu pendekatan desentralisasi. Desentralisasi ialah pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan.

Berlakunya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah maka sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Tujuan dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) akan menghasilkan birokrasi yang handal, profesional, efisien, produktif dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Masyarakat dan pemerintah

dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Tujuan tersebut hanya akan tercapai jika secara minimal prosesnya bersifat komunikatif. Disinilah komunikasi sebagai salah satu cabang ilmu sosial menjadi sangat berperan sebagaimana secara mendasar komunikasi mencakup segala aspek kehidupan manusia. Komunikasi dalam arti kata bahwa dalam proses tersebut melibatkan dua komponen yang terdiri atas manusia, yaitu pegawai (petugas/karyawan/staf) sebagai komunikator dan masyarakat (penerima pelayanan) sebagai komunikan.

Tanggapan balik adalah salah satu unsur yang telah ada dalam model-model komunikasi dan lebih dikenal dengan nama umpan balik (*feedback*). Adanya umpan balik dari penerima pelayanan menjadikan komunikasi bersifat interaktif, tanpa umpan balik maka informasi yang mengalir tidak ada jaminan untuk mengetahui apakah informasi (pesan) itu sudah diterima atau belum, pelayanan sudah baik atau masih kurang. Pentingnya komunikasi yang efektif bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka.

Keberhasilan instansi sebagai unit kerja dalam pemerintahan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah masyarakat.

Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik. Terciptanya pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat setiap harinya. Kebutuhan dan kompleksnya permasalahan yang berkembang menjadikan pemerintah sebagai

pihak yang sangat dibutuhkan untuk dapat mengakomodasi kepentingan-kepentingan tersebut agar dapat terpenuhi dengan baik.

Pemerintah daerah perlu mengedepankan pembangunan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standar pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat. Untuk menciptakan kelembagaan pemerintah daerah otonom yang optimal maka perlu diisi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang kemampuannya tidak diragukan. Kualitas pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat tercapai.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu atap untuk beberapa jasa pelayanan. Pola penyelenggaraan terpadu satu atap, seluruh unit yang memberikan pelayanan dipusatkan pada satu tempat dan satu pintu sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan yang dibutuhkan.

SAMSAT Kota Yogyakarta merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan beberapa jasa untuk masyarakat yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Contohnya yaitu pelayanan bea balik nama kendaraan, STNK, proses pembayaran pajak kendaraan, mutasi maupun uji rangka kendaraan. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang

dinamakan “Kantor Bersama SAMSAT”. Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Jumlah kendaraan yang ada di Kota Yogyakarta sangat banyak dan peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun cukup pesat. Seiring dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, maka SAMSAT Kota Yogyakarta merupakan salah satu instansi yang paling banyak dikunjungi masyarakat setiap harinya untuk pengurusan perpajakan kendaraan bermotor.

Penyederhanaan sistem dan mekanisme operasional SAMSAT harus senantiasa dilakukan, sebagai salah satu bagian dari tuntutan pelaksanaan otonomi daerah yang diharapkan akan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan mudah bagi wajib pajak, khususnya pemilik kendaraan bermotor.

SAMSAT sebagai instansi pemerintah tidak hanya melaksanakan fungsi-fungsi negara, tetapi lebih berorientasi kepada pelayanan. Untuk memberikan pelayanan prima / pelayanan terbaik, dibutuhkan aparatur dan kepemimpinan yang mempunyai visi-misi pelayanan dan meningkatkan kesejahteraan.

Dengan adanya pemberian pelayanan prima kepada wajib pajak, maka titik temu akan tercipta apabila wajib pajak tergugah untuk menyelesaikan berbagai kewajibannya dengan membayar pajak secara tepat waktu. Walaupun demikian, tentunya tidak semua wajib pajak merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Pentingnya komunikasi yang efektif bagi manusia tidak dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi instansi pemerintah seperti pada SAMSAT Kota Yogyakarta. Oleh karena itu,

pemerintah dan para komunikator dalam instansi tersebut perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi komunikator/pemberi pelayanan melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi komunikan/wajib pajak. Hal ini disebabkan karena wajib pajak yang menikmati langsung pelayanan dari SAMSAT Kota Yogyakarta. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang membutuhkan interaksi langsung antara pegawai SAMSAT dengan wajib pajak, sehingga penilaian wajib pajak akan muncul ketika kegiatan pelayanan sedang berlangsung.

Masalah pelayanan sangatlah penting terkait penentuan apakah pelayanan prima yang dilakukan SAMSAT Kota Yogyakarta dapat dirasakan sudah sesuai oleh wajib pajak atau masih kurang. Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat tanggapan wajib pajak yang merupakan sasaran utama pelayanan itu sendiri. Sehingga dengan adanya tanggapan balik dari wajib pajak maka dapat diketahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan adanya pelayanan prima yang masih kurang. Pada dasarnya fasilitas-fasilitas yang diberikan SAMSAT Kota Yogyakarta belum dapat dikatakan tepat. Belum dapat dikatakan tepat disebabkan pihak SAMSAT Kota Yogyakarta belum dapat menggunakan fasilitas speaker pemberitahuan secara tepat. Permasalahan yang dihadapi dari segi bukti fisik di SAMSAT Kota Yogyakarta terlihat pada saat dimana ada beberapa kali speaker pemberitahuan berbunyi secara bersamaan. Hal itu kurang memberikan kenyamanan untuk masyarakat, apabila kurang fokus mendengarkan dapat menyebabkan giliran terlewatkan.

Pemberian pelayanan oleh petugas SAMSAT Kota Yogyakarta kurang diimbangi dengan adanya kedisiplinan berkaitan dengan ketepatan waktu. Ketepatan waktu sesuai dengan standar mutu layanan masih belum dapat diterapkan oleh petugas. Permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan kehandalan petugas SAMSAT Kota Yogyakarta yaitu kesadaran diri petugas ketika melakukan pekerjaannya dalam hal ini kedisiplinan kerja yang masih rendah. Kedisiplinan terkait dengan waktu pelayanan yang belum dapat berjalan sesuai dengan standar mutu layanan yang telah ditetapkan.

Lamanya proses pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta menyebabkan munculnya aksi percaloan. Masyarakat tidak mempunyai pilihan lain dalam melakukan pembayaran pajak ataupun hal lain yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kantor selain halnya di SAMSAT. Hal itu menimbulkan ketergantungan yang begitu besar dari masyarakat kepada SAMSAT.

Hasil observasi yaitu terdapat beberapa wajib pajak yang masih bingung mengenai prosedur pelayanan pembayaran pajak. Selain itu, penempatan spanduk tentang prosedur pelayanan SAMSAT di lokasi yang kurang tepat.

Dari beberapa permasalahan yang ada di Kantor SAMSAT Kota Yogyakarta kemudian yang menjadi titik fokus penelitian yaitu **“Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang masih kurang
2. Tidak adanya sekat pembatas untuk tiap-tiap loket, ada beberapa saat speaker pemberitahuan tiap loket berbunyi secara bersamaan
3. Standar waktu pelayanan yang ditetapkan belum dapat berjalan secara optimal
4. Terdapat beberapa wajib pajak yang masih bingung mengenai prosedur pelayanan pembayaran pajak
5. Pemasangan spanduk prosedur pelayanan di lokasi yang kurang tepat
6. Kondisi parkir yang tidak rapi

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka penelitian ini dibatasi pada permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan yang masih kurang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah serta untuk memperjelas permasalahan yang dihadapi, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Yogyakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Yogyakarta sudah sesuai harapan wajib pajak kendaraan bermotor?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berfungsi untuk menetapkan arah penelitian, dan ditetapkan agar peneliti tidak menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan di atas, yaitu untuk :

1. Mengetahui tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta
2. Mengetahui harapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta

F. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan / manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam ilmu pengetahuan terutama dalam dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi SAMSAT Kota Yogyakarta

Sebagai sumbangan pemikiran kepada SAMSAT Kota Yogyakarta dalam mempertimbangkan dan meningkatkan perbaikan kebijakan di bidang pelayanan.

b. Bagi peneliti

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana pendidikan pada program studi pendidikan administrasi perkantoran di Universitas Negeri Yogyakarta.
- 2) Sebagai wahana latihan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di bangku kuliah dengan kenyataan yang dihadapi di lapangan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Tanggapan

a. Pengertian Tanggapan

Dalam proses pelayanan sangatlah penting terkait penentuan apakah pelayanan prima yang dilakukan dapat dirasakan sudah sesuai oleh wajib pajak atau masih kurang. Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat tanggapan wajib pajak yang merupakan sasaran utama pelayanan itu sendiri. Sehingga dengan adanya tanggapan balik dari wajib pajak maka dapat diketahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada wajib pajak.

Menurut Rakhmat (2007: 51) tanggapan adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Menurut McQuail dalam Putri (2012: 24) bahwa tanggapan adalah suatu proses dimana individu berubah atau menolak perubahan sebagai tanggapan terhadap pesan yang dirancang untuk mempengaruhi pengetahuan, sikap, dan perilaku.

Dari kedua pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa tanggapan adalah hasil yang ingin dicapai dari sebuah proses komunikasi. Dalam proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan, umpan balik akan terjadi dalam bentuk tanggapan sebagai akibat dari stimulus yang ditransmisikan. Hal ini akan mempermudah proses pemahaman jika tanggapan yang muncul memiliki kesamaan

kerangka berfikir yaitu kesamaan pengalaman dan pengetahuan yaitu pengetahuan antara komunikator dan komunikan.

Menurut Effendy (2007: 14) umpan balik (*feedback*) merupakan tanggapan penerima terhadap pesan yang diterima dari pengirim. Umpan balik dapat berupa tanggapan verbal atau nonverbal. Dipandang dari efektivitas komunikasi dan akibat komunikasi pada penerima, umpan balik dapat negatif dan positif. Umpan balik negatif adalah umpan balik yang menunjukkan bahwa penerima pesan tidak dapat menerima dengan baik pesan yang diterimanya. Umpan balik positif, bila tanggapan penerima menunjukkan kesediaan untuk menerima dan mengerti pesan dengan baik serta memberi tanggapan sebagaimana diinginkan oleh pengirim.

Tanggapan sangat erat hubungannya dengan rangsangan, apabila rangsangan timbul maka mungkin sekali diikuti oleh tanggapan. Perilaku yang muncul setelah stimulus ditransmisikan ke komunikan adalah sebuah bentuk tanggapan, tanggapan adalah hasil yang berupa perilaku yang timbul karena rangsangan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tanggapan

Menurut teori *Stimulus-Organis-Response* (S-O-R) dalam buku Effendy (2003), perilaku dapat berubah hanya apabila stimulus (rangsangan) yang diberikan benar-benar melebihi dari stimulus semula. Stimulus yang dapat melebihi stimulus semula ini berarti stimulus yang diberikan harus dapat meyakinkan organisme. Dalam proses perubahan sikap tampak bahwa sikap dapat berubah, hanya jika stimulus yang menerpa benar-benar melebihi semula. Ada tiga variabel penting yaitu : perhatian, pengertian, penerimaan.

Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin ditolak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses berikutnya komunikan mengerti. Kemampuan komunikan inilah yang melanjutkan proses berikutnya. Setelah komunikan mengolahnya dan menerimanya, maka terjadilah kesediaan untuk menanggapi.

c. Proses Terjadinya Tanggapan

Tanggapan sering diistilahkan sebagai bayangan seseorang terhadap suatu hal. Bayangan tersebut merupakan proses pengamatan dimana terjadilah situasi dan kondisi. Dalam proses pengamatan itulah terjadi gambaran di dalam jiwa individu. Hasil pengamatan itu mengalami endapan dan proses selanjutnya tidak akan hilang begitu saja tetapi tersimpan dalam jiwa individu dan membayangkan kembali atau mengungkapkan gambaran-gambaran yang terjadi disaat melakukan pengamatan, maka di dalam menanggapi atau membayangkan adalah representasi. Pada umumnya gambaran yang terjadi pada pengamatan lebih jelas jika dibandingkan dengan gambaran pada tanggapan.

Adapun perbedaan antara pengamatan dan tanggapan (Rakhmat, 2007: 57), yaitu:

- 1) Pengamatan dibutuhkan adanya sasaran atau obyek yang akan menimbulkan gambaran pengamatan. Dengan demikian, seperti gambaran yang akan terjadi lebih jelas dan lebih terang daripada tanggapan.
- 2) Tanggapan tidak dibutuhkan adanya obyek atau sasaran sehingga mau tidak mau gambarannya akan kurang jelas.

- 3) Oleh karena pengamatan terikat pada obyek, maka pengamatan terikat pula pada waktu dan tempat kita mengalami sesuatu pada tempat tertentu dan pada waktu tertentu pula sebab keduanya yang mengikat obyek yang diamatinya. Tetapi lain halnya dengan tanggapan yang dapat terlepas dari soal waktu dan tempat. Ini berarti manusia dapat menanggapi dan membayangkan sesuatu setiap saat tanpa terlibat waktu dan tempat, karena tidak terikat oleh suatu obyek secara konkret. Tanpa adanya obyek kita dapat menanggapi atau membayangkan apa yang kita inginkan.
- 4) Pengamatan merupakan fungsi yang bersifat sensorik sedangkan tanggapan bersifat imajiner.
- 5) Pengamatan berlangsung selama stimulus itu bekerja dan tertuju kepadanya sedangkan tanggapan selama perhatian tertuju kepada bayangan tersebut. Seperti yang dikemukakan diatas bahwa tanggapan itu terbentuk disaat proses membayangkan menjadi pusat perhatian. Adapun definisi perhatian (*attention*) yang dikemukakan Anderson yaitu perhatian adalah proses mental ketika stimulus atau rangkaian stimulus menonjol dalam kesadaran pada saat stimulus lainnya melemah.

Dengan demikian, perhatian akan timbul ketika alat-alat indra terkena rangsangan yang secara sadar individu bersangkutan akan mengonsentrasikan diri dengan alat indra yang terkena rangsangan tersebut.

Dalam proses komunikasi, tanggapan tidak terjadi begitu saja. Sebuah tanggapan lahir melalui beberapa tahapan proses yang terjadi dalam diri seorang komunikan. Proses ini merupakan komunikasi interpersonal yang terjadi untuk merespon stimulus. Jika stimulus yang diterima dari komunikator kepada

komunikasikan akan melalui proses pengenalan. Di tahap ini stimulus akan dikenali oleh komunikan yang kemudian dilanjutkan ke tahap penalaran dan perasaan.

Tahap ini stimulus mengalami penalaran yaitu sebuah proses untuk menguji apakah stimulus tersebut diterima atau tidak. Proses ini melibatkan perasaan komunikan dalam memilih apakah rangsangan cocok dan diterima oleh dirinya. Jika stimulus cocok maka akan lahirlah tanggapan yang merupakan bentuk dari umpan balik (*feedback*) atas stimulus yang diberikan. Berikut gambar dari proses terjadinya tanggapan.

Rangsangan (stimulus) → Perhatian → Persepsi → Pengenalan → Tanggapan

Gambar 1. Proses Terjadinya Tanggapan

d. Tanggapan dalam Komunikasi

Lasswell (Effendy, 2007:10) mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel, To Whom With What Effect?*

Paradigma Lasswell di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yaitu:

- 1) Komunikaor (*communicator, source, sender*)
- 2) Pesan (*message*)
- 3) Media (*channel, media*)
- 4) Komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient*)
- 5) Efek (*effect, impact, influence*)

Berdasarkan paradigma yang dikemukakan Lasswell tersebut di atas, maka komunikasi adalah penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

Begitu juga dengan sebuah pelayanan (*service*) yang mana penyedia jasa memberikan pelayanan kepada pelanggannya (*customer*) yang kemudian menimbulkan efek berupa tanggapan (*feedback*).

Demikian halnya dengan pelayanan, apabila perusahaan sebagai sumber (komunikator) memberikan pelayanan baik lewat pesan maupun tindakan kepada pengguna jasa (komunikan/penerima) pada akhirnya akan memunculkan lagi umpan balik (tanggapan) kepada pihak sumber (komunikator). Pelayanan yang baik sudah pasti menghasilkan efek dan tanggapan positif, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan mengecewakan maka tanggapan yang akan diberikan pun sudah pasti negatif.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangible* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pelayanan dapat juga dikatakan sebagai aktivitas manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Hal ini dikarenakan pembelian suatu pelayanan seringkali juga melibatkan barang-barang yang melengkapinya misalnya makanan di restoran, perbaikan kendaraan motor di bengkel, telepon dalam jasa komunikasi, pembayaran

tagihan listrik, pendidikan, hiburan televisi. Itu baru sebagian dari sekian banyak jenis jasa yang berkembang dewasa ini.

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa dapat dibagi menjadi *nonprofit service* (sekolah, museum, dan perpustakaan) dan *commercial service* atau *profit service* (pelayanan pajak, perbankan, transportasi). (Tjiptono, 2006: 6), Kotler menyatakan bahwa:

“Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.”

Dari definisi tersebut dapat dilihat betapa peranan pelayanan sangat di perlukan yang dititik beratkan kepada para pengguna jasa yang datang ke perusahaan dengan harapan untuk mendapatkan kepuasan tertentu sehingga dapat menjadi pengguna jasa bagi perusahaan di masa yang akan datang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan sesuai harapan pengguna jasa.

b. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan utama pada organisasi yang bergerak pada bidang jasa, baik itu organisasi yang bersifat komersial maupun non komersial.

Menurut Kotler (Hurriyati, 2010: 104), jasa memiliki empat ciri utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu sebagai berikut :

- 1) Tidak Berwujud (*intangible*). Hal ini menyebabkan konsumen tidak dapat melihat, mencium, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen akan mencari informasi tentang jasa tersebut, seperti lokasi perusahaan, para penyedia jasa

dan penyalur jasa, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan serta harga produk jasa tersebut. Beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan calon konsumen, yaitu sebagai berikut:

- a) meningkatkan visualisasi jasa yang tidak berwujud menjadi berwujud,
 - b) menekankan pada manfaat yang diperoleh,
menciptakan suatu nama merek (*brand name*) bagi jasa, atau
 - c) memakai nama orang terkenal untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.
- 2) Tidak terpisahkan (*inseparability*). Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan jasa yang menghasilkannya. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia akan berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa tersebut, sehingga penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung dengan skala operasi terbatas. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan dapat menggunakan strategi-strategi, seperti bekerja lebih cepat, serta melatih pemberi jasa supaya mereka mampu membina kepercayaan konsumen.
 - 3) Bervariasi (*variability*). Jasa yang diberikan sering kali berubah-ubah tergantung dari siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana penyajian jasa tersebut dilakukan. Ini mengakibatkan sulitnya menjaga kualitas jasa berdasarkan suatu standar. Menurut Tjiptono (Hurriyati, 2010: 107) untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan dapat menggunakan tiga pendekatan dalam pengendalian kualitasnya, yaitu sebagai berikut : (1) melakukan investigasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik, (2) melakukan standarisasi proses produksi jasa, dan (3) memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan *comparison shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan diperbaiki.
 - 4) Mudah musnah (*perishability*). Jasa tidak dapat disimpan atau mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang. Keadaan mudah musnah ini bukanlah suatu masalah jika permintaannya stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan berfluktuasi, maka perusahaan akan menghadapi masalah yang sulit dalam melakukan persiapan pelayanannya. Untuk itu perlu dilakukan perencanaan produk, penetapan harga, serta program promosi yang tepat untuk mengatasi ketidaksesuaian antara permintaan dan penawaran jasa.

c. Konsep Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (Tjiptono, 2006: 59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Parasuraman (Tjiptono, 2006: 59), ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa/pelayanan, *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) melampaui harapan pelanggan (*expected service*), maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima (*perceived service*) lebih rendah dari pada yang diharapkan (*expected service*) maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama menurut Gronroos (Tjiptono, 2006:60), yaitu:

- 1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. *Technical quality* dirincikan menjadi:
 - 2) *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
 - 3) *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.
 - a) *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - b) *Experience Quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
 - c) *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- 4) *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- 5) *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen-komponen di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa *output* jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka seringkali penentuan kualitas jasa menjadi sangat kompleks.

a) Persepsi Terhadap Kualitas Jasa

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2006: 61) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Namun, perlu diperhatikan bahwa kinerja jasa seringkali tidak konsisten, sehingga pelanggan menggunakan isyarat intrinsik dan ekstrinsik jasa sebagai acuan.

Isyarat intrinsik berkaitan dengan *output* dan penyampaian jasa itu sendiri. Pelanggan akan bergantung pada isyarat ini apabila berada di tempat pembelian atau jika isyarat intrinsik tersebut merupakan *search quality* dan memiliki nilai prediktif yang tinggi. Sedangkan yang dimaksud dengan isyarat ekstrinsik adalah unsur-unsur yang merupakan pelengkap bagi suatu jasa. Isyarat ini dipergunakan dalam mengevaluasi jasa jika dalam menilai isyarat intrinsik diperlukan banyak waktu dan usaha, dan apabila isyarat ekstrinsik tersebut merupakan *experience quality* dan *credence quality*. Isyarat ekstrinsik juga dipergunakan sebagai indikator kualitas jasa apabila tidak ada informasi isyarat intrinsik yang memadai.

b) Harapan Pelanggan

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai

standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover dalam Tjiptono, (2006: 61) pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dengan harapan. Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Meskipun demikian, dalam beberapa hal belum tercapai kesepakatan, misalnya mengenai sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan, maupun sumber harapan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya (Tjiptono, 2000:50). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antar kinerja yang dirasakan (*perceived*) dan harapan (*expected*). Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman pembelian terdahulu, komentar teman dan kenalannya, serta informasi dan janji pemasar dan pesaingnya. Apabila pemasar menaikkan harapan pelanggan terlalu tinggi, pembeli mungkin akan kecewa jika perusahaan gagal memenuhinya. Di lain pihak, jika perusahaan menetapkan harapan pelanggan terlalu rendah, maka perusahaan tidak dapat menarik cukup banyak pembeli, meskipun yang membeli akan puas.

c) Service Excellence

Sehubungan dengan peranan *contact personnel* yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan *service excellence*. Menurut Elhaitammy (Tjiptono, 2006:58), *service excellence* atau pelayanan yang

unggul yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu :

- (1) Kecepatan
- (2) Ketepatan
- (3) Keramahan
- (4) Kenyamanan

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat *excellence* setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagiannya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian upaya mencapai *excellence* bukanlah pekerjaan yang mudah. Akan tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Ada beberapa pakar pemasaran yang mempopulerkan konsep ServQual (*Service Quality*) ini, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa.

Kesepuluh faktor tersebut menurut Parasuraman (Tjiptono, 2006:69) meliputi :

- 1) *Reliability*, mencakup dua pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2) *Responsibility*, yaitu kemauan dan kesigapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personnel (misal resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) *Understanding / Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Ketika pertama konsep dari dimensi pelayanan ini diformulasikan, terdapat 10 (sepuluh) dimensi. Dalam riset berikutnya di tahun 1988, Parasuraman dan pakar pemasaran lainnya menemukan adanya *overlapping* di antar beberapa dimensi di atas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*) dan keamanan (*security*) disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses (*access*), komunikasi (*communication*, dan kemampuan memahami pelanggan (*understanding/knowning the customer*) diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Parasuraman (Irawan, 2002:61) menyatakan terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

a) Bukti fisik (*Tangibles*)

Dimensi pertama dari kualitas pelayanan menurut konsep ServQual ini adalah *tangibles*. Karena suatu layanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangibles* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Pengguna jasa (wajib pajak) akan mempunyai tanggapan bahwa suatu kantor pelayanan pajak SAMSAT mempunyai pelayanan yang baik apabila gedungnya terlihat besar dan megah, memiliki fasilitas yang canggih, ruang antrian yang dilengkapi LCD TV/layar monitor antrian, komputer, pendingin ruangan / AC, fasilitas sarana dan prasarana yang tertata secara rapi, menarik, dan estetis serta desain eksterior dan interior ruangan. Selain gedung dan peralatan, pengguna jasa akan menilai juga seragam dan penampilan fisik pegawai. Dengan seragam yang baik, sebuah instansi/perusahaan akan mampu memberikan tanggapan yang positif. Seragam memberikan sinyal bahwa mereka mempunyai tim yang

terkoordinasi dengan baik dan rapi. Seragam juga memberikan kenikmatan untuk penglihatan pengguna jasa.

Tangibles yang baik akan mempengaruhi tanggapan pengguna jasa. Pada saat yang bersamaan aspek *tangibles* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pengguna jasa. Karena *tangibles* yang baik, maka harapan pengguna jasa menjadi lebih tinggi. Karena fasilitas canggih serta sarana dan prasarana tertata secara rapi dan menarik maka harapan terhadap pelayanan yang lain akan baik. Pengguna jasa berharap akan mendapat pelayanan yang mudah dan cepat.

Penting bagi instansi/perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangibles* yang paling tepat, yaitu memberikan tanggapan yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pengguna jasa yang terlalu tinggi. Hal kedua yang perlu disadari oleh setiap pelaku bisnis yang serius terhadap kepuasan pengguna jasa adalah bahwa aspek *tangibles* ini umumnya lebih penting bagi pengguna jasa yang baru. Tingkat kepentingan aspek ini umumnya relatif lebih rendah bagi pengguna jasa yang sudah lama menjalin hubungan dengan penyedia jasa.

b) Kehandalan (*Reliability*)

Kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari instansi/perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasanya. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pengguna jasa dari berbagai industri jasa.

Ada 2 aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan instansi/perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu instansi/perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*.

Ada 3 hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat *reliability*. Pertama, adalah membentuk budaya kerja "*error free*" atau "*no mistake*". *Top management* perlu meyakinkan kepada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu benar 100%. Kesalahan 1%, tidak menyebabkan produktivitas turun 1% tetapi bisa lebih daripada itu. Kesalahan 1% bisa menurunkan tingkat profitabilitas hingga 5-20%.

Kedua, perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan "*no mistake*". Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan secara terus-menerus dan menekankan kerja *teamwork*. Dengan kerja *teamwork*, koordinasi antarbagian atau divisi akan jadi lebih baik.

Ketiga, diperlukan tes dan pengecekan sebelum suatu layanan diluncurkan. Misalkan, sebelum pelayanan pajak SAMSAT meluncurkan pelayanan unggulan terbaru, maka diperlukan kesabaran untuk melakukan tes seberapa jauh tingkat *reliability* dari layanan tersebut. Setelah itu,

apabila belum 100%, dapat dicoba kepada wajib pajak (pengguna jasa) yang terbatas dan dikomunikasikan bahwa hal ini merupakan layanan baru yang sedang dicoba. Dengan melalui tahap ini, kemungkinan terjadinya kesalahan akan sangat lebih kecil.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pengguna jasa terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Dalam bahasa ekonomi, waktu adalah “*scarce resources*”. Karena itu, waktu sama dengan uang yang harus digunakan dengan bijak. Itulah sebabnya, pengguna jasa tidak akan puas apabila waktunya terbuang percuma karena sudah kehilangan kesempatan untuk melakukan hal penting lainnya. Pengguna jasa akan siap untuk mengorbankan atau membayar pelayanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat dihemat.

Perlu diingat bahwa harga suatu waktu adalah berbeda antara satu pengguna jasa dengan pengguna jasa lainnya. Ada kelompok pengguna jasa yang lebih menghargai waktu dan ada yang kurang menghargai waktu. Mengkomunikasikan kepada pengguna jasa mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang positif. Bayangkan, apabila Anda mengurus pembayaran pajak tahunan STNK di pelayanan pajak SAMSAT yang dijanjikan 10-15 menit. Namun, pengurusannya belum selesai selama dua jam kemudian.

Pelayanan yang *responsiveness* atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line staff* (pegawai). Salah satunya adalah kesiapan dan ketulusan menjawab pertanyaan atau permintaan pengguna jasa.

d) Jaminan (*Assurance*)

Dimensi keempat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pengguna jasa adalah *assurance*, yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* (pegawai) dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna jasa. Ada beberapa aspek dari dimensi ini diantaranya adalah keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Kompetensi dalam hal ini adalah tolak ukur sejauh mana karyawan atau pegawai menguasai pekerjaannya. Misalkan, apabila pengguna jasa mengajukan beberapa pertanyaan dan kemudian tidak mendapatkan jawaban yang baik, maka pengguna jasa mulai kehilangan kepercayaannya dan menganggap pegawai tersebut tidak menguasai pekerjaannya dengan baik. Untuk itu, sangat penting bagi setiap pegawai instansi/perusahaan untuk terlihat kompeten dibidangnya. Maka bagi perusahaan atau organisasi sudah sepatutnya memberikan pelatihan atau *training* khusus

kepada pegawai/karyawannya khususnya mereka yang menjadi *front-line staff*.

Berikutnya adalah aspek kredibilitas, dalam hal ini menyangkut reputasi. Sebagaimana SAMSAT telah dianggap telah berhasil memperlihatkan reputasi yang baik sebagai instansi pelayanan pajak, khususnya pada setiap pengguna jasa.

e) Empati (*Empathy*)

Dimensi kelima dari kualitas pelayanan menurut konsep ServQual adalah *empathy*. Dimana pengguna jasa mempunyai harapan bahwa SAMSAT sebagai instansi pemerintah tentunya memiliki *high-contact service* dengan pengguna jasanya haruslah memiliki keterampilan interpersonal yang baik karena kemampuan membina hubungan dengan pengguna jasa sangat dibutuhkan dalam berurusan dengan orang banyak, misalnya apabila *front-line staff* atau pegawai melayani pengguna jasa dengan ramah, ini adalah kesan pertama yang baik. Selain itu, setiap pegawai atau karyawan dapat memberikan *Understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan), perhatian yang tulus sifat individual yang diberikan kepada pengguna jasa dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan pengguna jasa.

Dimensi Empati ini terdapat unsur-unsur lainnya yang terkait yaitu akses, kemudahan memanfaatkan dan memperoleh pelayanan jasa yang di tawarkan oleh perusahaan dan *communication* (komunikasi), kemampuan dalam berkomunikasi dalam penyampaian pesan dan informasi kepada pelanggannya melalui berbagai media komunikasi, yaitu personal kontak, media publikasi/promosi, telepon, korespondensi, *faximile*, dan intern.

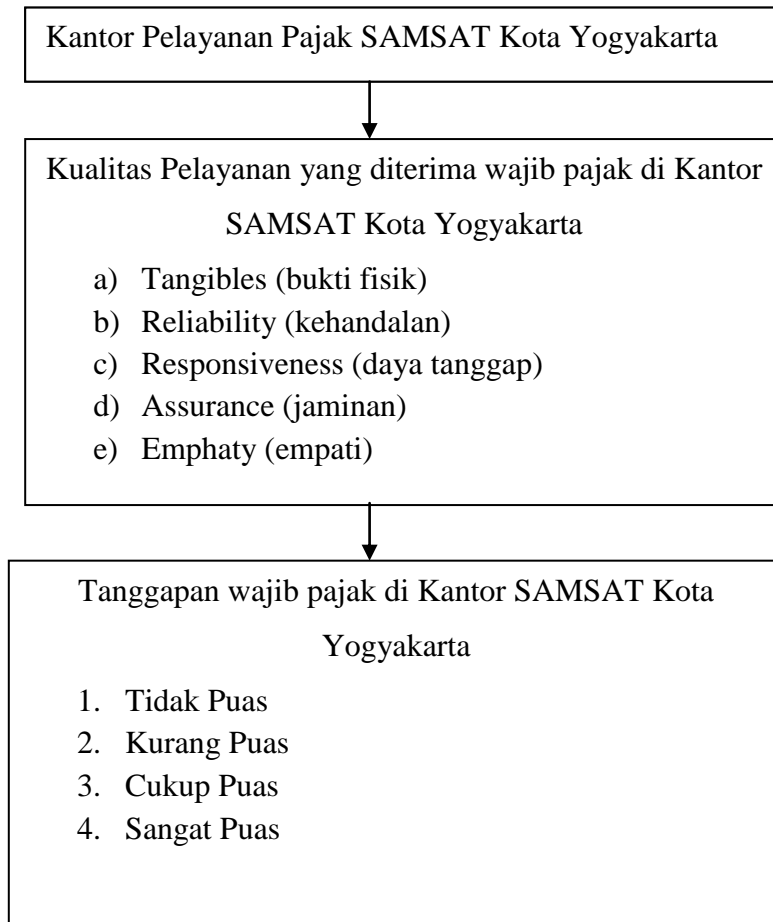
Dari kedua pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

B. Kerangka Pikir

Pentingnya kualitas pelayanan sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat memberikan tuntutan kepada aparatur pemerintah untuk dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan.

Permasalahan yang ada di lapangan yaitu belum terlaksananya kualitas pelayanan sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan yang merupakan titik fokus dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka untuk memudahkan proses penelitian, penulis mengemukakan bagan kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Pikir

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Yogyakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Yogyakarta sudah sesuai harapan wajib pajak kendaraan bermotor?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama SAMSAT Kota Yogyakarta. Penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga tidak diperlukan perumusan hipotesis dalam langkah penelitian. Informasi mengenai status atau gejala dikumpulkan berupa angka-angka untuk memperoleh kesimpulan akhir.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dan pengambilan datanya menggunakan angket. Skor yang diperoleh dari angket akan dianalisis dengan menggunakan teknik statistik deskriptif dalam bentuk persentase.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor bersama SAMSAT Kota Yogyakarta yang bertempat di Jl. Tentara Pelajar No. 15 Yogyakarta.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni sampai dengan Juli 2014.

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu penelitian. Variabel dalam penelitian yang akan dilakukan adalah kualitas pelayanan di kantor bersama SAMSAT Kota Yogyakarta. Kualitas Pelayanan adalah penilaian wajib pajak terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan yang di ukur melalui dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian yang dilaksanakan dituangkan dalam skor yang menunjukkan kecenderungan yang berasal dari tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor. Skor diperoleh dari angket kualitas pelayanan yang diisikan langsung oleh wajib pajak.

Kualitas pelayanan diukur melalui dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dijabarkan dalam indikator yaitu bukti fisik (*tangibles*) antara lain desain gedung, kebersihan, kenyamanan, penataan parkir, kehandalan (*reliability*) antara lain kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) antara lain kemampuan berkomunikasi, kesigapan pegawai dalam membantu dan menangani keluhan dengan cepat dan tepat, jaminan (*assurance*) antara lain memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan pekerjaannya, empati (*emphaty*) antara lain pegawai memberikan perhatian dan mengutamakan kepentingan wajib pajak.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi penelitian

Yang dimaksud dengan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik suatu kesimpulan (Sugiyono, 2010:80). Data dari kantor bersama SAMSAT Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa jumlah wajib

pajak yang terdaftar per Desember 2013 sebanyak 300.444. Jumlah tersebut digunakan sebagai acuan populasi dalam penelitian ini yaitu 300.444 wajib pajak

2. Sampel penelitian

Yang dimaksud dengan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik suatu kesimpulan (Sugiyono, 2010:80).

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, lengkap yang dianggap dapat mewakili populasi. Penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini teknik *Nonprobability sampling* yaitu peluang masing-masing responden tidak dapat diketahui sehingga teknik *Nonprobability sampling* yang sesuai adalah sampling insidental yaitu teknik sampling yang dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang yang kebetulan ada atau dijumpai di tempat yang dijadikan sebagai lokasi penelitian. Adapun penentuan besaran sampel menggunakan tabel yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 300.444 wajib pajak dengan taraf kesalahan 5% sehingga berdasarkan tabel *Isaac* dan *Michael* diperoleh sampel sebesar 350 responden (wajib pajak).

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket atau Kuesioner

Informasi dari responden diperoleh melalui sejumlah pertanyaan tertulis yang disebut dengan angket atau kuisisioner. Angket yang akan digunakan adalah angket langsung yang akan diberikan langsung kepada responden. Sedangkan jenis angket yang digunakan termasuk angket tipe pilihan dalam bentuk tertutup sehingga proses

pengolahan datanya lebih mudah. Bentuk pertanyaan dalam angket yang akan dibagikan adalah *quiesioner*, sedangkan alternatif jawaban menggunakan skala pengukuran *Likert* dengan modifikasi empat alternatif pilihan jawaban yaitu, “sangat setuju”, “setuju”, “tidak setuju”, dan “sangat tidak setuju”. Alternatif jawaban “ragu-ragu” dihilangkan karena dikhawatirkan responden akan cenderung memilih jawaban “ragu-ragu” karena dirasa aman. Empat pilih alternatif pilihan jawaban dengan skor masing-masing sebagai berikut :

Tabel 1. Bobot Skor

No	Pertanyaan	Skor
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak Setuju	2
4.	Sangat Tidak Setuju	1

(Sugiyono, 2010: 133)

F. Instrumen Penelitian

1. Penyusunan Instrumen Penelitian

a. Mendefinisikan Konstrak

Konstrak dalam penelitian ini adalah tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama SAMSAT kota yogyakarta. Adapun definisi operasionalnya adalah kualitas pelayanan yang merupakan penilaian

wajib pajak terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan yang di ukur melalui dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

b. Menyidik Faktor

Faktor-faktor yang diukur dalam tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan adalah dimensi bukti fisik (*tangibles*) antara lain desain gedung, kebersihan, kenyamanan, penataan parkir, dimensi kehandalan (*reliability*) antara lain kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) antara lain kemampuan berkomunikasi, kesigapan pegawai dalam membantu dan menangani keluhan dengan cepat dan tepat, dimensi jaminan (*assurance*) antara lain memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan pekerjaannya, dimensi empati (*emphaty*) antara lain pegawai memberikan perhatian dan mengutamakan kepentingan wajib pajak.

c. Menyusun Butir-butir Pernyataan

Menyusun butir-butir pertanyaan berdasarkan faktor-faktor penyusun kontrak, faktor-faktor yang dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan. Kisi-kisi dijadikan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai angket yang digunakan dalam penelitian dan kemudian dikembangkan dalam butir-butir pertanyaan. Berikut ini adalah kisi-kisi instrumen uji coba penelitian:

Tabel 2. Kisi-kisi Angket Uji Coba

No	Variabel	Indikator	No butir
1.	Kualitas pelayanan	2. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) - Kebersihan ruang tunggu pelayanan - Kenyamanan ruang tunggu pelayanan - Penataan sarana parkir	1 2 3
		3. Keandalan (<i>reliability</i>) - Ketersediaan informasi - Prosedur pelayanan	4 5
		3. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) - Kesiapan Pegawai - Ketanggapan pegawai - Kebersediaan pegawai untuk berkomunikasi - Kemampuan pegawai mendengarkan keluhan	6 7 8 9
		4. Jaminan (<i>assurance</i>) - Keterampilan pegawai - Pengetahuan pegawai - Sikap pegawai	10 11 12, 13
		5. Empati (<i>emphaty</i>) - Perhatian pegawai - pegawai mengutamakan kepentingan wajib pajak	14 15
2.	Aspek pelayanan	1. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk bukti fisik dilihat dari aspek kebersihan sesuai dengan harapan 2. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk bukti fisik dilihat dari aspek kenyamanan ruang tunggu sesuai dengan harapan 3. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk bukti fisik dilihat dari aspek sarana parkir sesuai dengan harapan 4. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk keandalan (pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan) sesuai dengan harapan	16 17 18 19 20

	5. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk jaminan dilihat dari aspek keterampilan pegawai sesuai dengan harapan	21
	6. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk jaminan dilihat dari aspek keramahan pegawai sesuai dengan harapan	22
	7. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk jaminan dilihat dari aspek kesopanan pegawai sesuai dengan harapan	23
	8. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk empati (penuh perhatian) sesuai dengan harapan	

2. Uji Coba Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian perlu diuji cobakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah instrumen layak digunakan untuk pengambilan data atau tidak. Instrumen dikatakan baik apabila dapat terpenuhi syarat validitas dan reliabilitasnya.

a. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebelum dilakukan uji coba instrumen, perlu dilakukan konsultasi mengenai instrumen penelitian kepada ahli. Konsultasi mengenai instrumen penelitian kepada ahli atau biasa disebut *expert judgement* akan menentukan validitas isi instrumen apakah layak untuk di uji coba. Setelah dilakukan *expert judgement* diperoleh 23 item pertanyaan untuk di uji coba. Hasil uji coba instrumen digunakan untuk menghitung validitas *construct* dari instrumen penelitian. Berikut merupakan hasil uji validitas menggunakan program komputer *SPSS versi 16.0*

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Nomor Item	Rtabel	Rhitung	Keterangan
1	0,361	0,310	Gugur
2	0,361	0,541	Valid
3	0,361	0,312	Gugur
4	0,361	0,537	Valid
5	0,361	0,644	Valid
6	0,361	0,428	Valid
7	0,361	0, 503	Valid
8	0,361	0,469	Valid
9	0,361	0, 520	Valid
10	0,361	0,749	Valid
11	0,361	0,682	Valid
12	0,361	0,653	Valid
13	0,361	0,764	Valid
14	0,361	0,705	Valid
15	0,361	0,713	Valid
16	0,361	0, 503	Valid
17	0,361	0,674	Valid
18	0,361	0,829	Valid
19	0,361	0,596	Valid
20	0,361	0,477	Valid
21	0,361	0,714	Valid
22	0,361	0,743	Valid
23	0,361	0,752	Valid

Hasil pengujian validitas pada tabel tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan menunjukkan terdapat 2 item yang tidak valid karena r hitung lebih kecil dari r tabel dan 21 item pernyataan dinyatakan valid sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data dalam penelitian. Berikut ini adalah kisi-kisi instrumen penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Kisi-kisi Angket Penelitian

No.	Variabel	Indikator	No Item
1.	Kualitas pelayanan	1. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) - Kenyamanan ruang tunggu pelayanan	1
		2. Keandalan (<i>reliability</i>) - Ketersediaan informasi - Prosedur pelayanan	5 6
		3. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) - Kesiapan Pegawai - Ketanggapan pegawai - Kebersediaan pegawai untuk berkomunikasi - Kemampuan pegawai mendengarkan keluhan	8 9 10 11
		4. Jaminan (<i>assurance</i>) - Keterampilan pegawai - Sikap pegawai	13 14, 15
		5. Empati (<i>emphaty</i>) - Perhatian pegawai - pegawai mengutamakan kepentingan wajib pajak	19 20

2.	Aspek pelayanan	1. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk bukti fisik dilihat dari aspek kebersihan sesuai dengan harapan	2
		2. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk bukti fisik dilihat dari aspek kenyamanan ruang tunggu sesuai dengan harapan	3
		3. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk bukti fisik dilihat dari aspek sarana parkir sesuai dengan harapan	4
		4. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk kehandalan (pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan) sesuai dengan harapan	7
		5. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk ketanggapan sesuai dengan harapan	12
		6. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk jaminan dilihat dari aspek keterampilan pegawai sesuai dengan harapan	16
		7. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk jaminan dilihat dari aspek keramahan pegawai sesuai dengan harapan	17
		8. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk jaminan dilihat dari aspek kesopanan pegawai sesuai dengan harapan	18
		9. Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk empati (penuh perhatian) sesuai dengan harapan	21

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen penelitian dapat dikatakan reliable apabila memiliki koefisien keandalan atau reliabilitas lebih dari 0,6. Apabila alpha lebih kecil dari 0,6 maka instrumen dinyatakan tidak reliable dan sebaliknya. Berikut merupakan tabel tingkatan reliabilitas instrumen

Tabel 5. Tingkatan Reliabilitas Instrumen

Rentang Nilai	Interpretasi
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Agak Rendah

0,600 – 0,799	Tinggi
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas instrumen menggunakan program komputer *SPSS versi 16.0*

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.921	21

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,921 atau di atas nilai 0,6 dengan demikian instrumen penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase. Analisis kuantitatif digunakan pada analisis statis, sedangkan analisis deskriptif yang menyajikan mean, median, modus, tabel distribusi frekuensi, dan kategori kecenderungan variabel. Mean, median, dan modus ditentukan dengan bantuan program SPSS versi 16.0. Selanjutnya pengkategorian data yang telah diperoleh dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang, sangat kurang. Pengkategorian menggunakan acuan sebagai berikut. (Anas Sudijono, 1995: 175)

Tabel 7. Rumus Pengkategorian

No	Interval	Kategori
1	$> M + 1,5 \text{ SD}$	Sangat Baik

2	$M + 0,5 SD \leq X < M + 1,5 SD$	Baik
3	$M - 0,5 SD \leq X < M + 0,5 SD$	Cukup
4	$M - 1,5 SD \leq X < M - 0,5 SD$	Kurang
5	$< M - 1,5 SD$	Sangat Kurang

Keterangan :

M = Mean Hitung

SD = Standar Deviasi

Cara menentukan presentase data yaitu dengan mencari besarnya frekuensi relatif persentase, dengan rumus sebagai berikut

$$P = \frac{f}{N}$$

Keterangan :

P = persentase

f = jumlah skor hasil penelitian yang diperoleh

N = jumlah skor yang diharapkan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi dan Subjek Penelitian

a. Deskripsi lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta yang beralamat di jalan tentara pelajar No. 15 Yogyakarta.

b. Deskripsi subjek penelitian

Subjek penelitian ini merupakan wajib pajak di Kantor bersama SAMSAT Kota Yogyakarta. Jumlah populasi adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar per Desember 2013 yang berjumlah 300.444. Peluang setiap anggota populasi tidak diketahui, maka dipilihlah teknik *nonprobability sampling*. Sampel dalam penelitian ini dilakukan terhadap orang yang kebetulan ada atau dijumpai di tempat yang dijadikan sebagai lokasi penelitian sehingga teknik *nonprobability* yang sesuai adalah teknik sampling insidental. Ukuran sampel penelitian menggunakan tabel yang dikembangkan oleh *Isaac* dan *Michael*. Interval kepercayaan 95 %, maka diperoleh sampel penelitian sejumlah 350 wajib pajak.

2. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Pengolahan data hasil penelitian dari jawaban yang diperoleh dari wajib pajak terhadap pernyataan-pernyataan yang tertuang dalam skala tanggapan tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama SAMSAT Kota Yogyakarta berupa data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka atau bilangan-bilangan. Data yang bersifat kuantitatif dalam wujud angka-angka

hasil perhitungan dari jawaban wajib pajak terhadap pernyataan dihitung dengan menggunakan analisis data statistik dengan rumus deskriptif persentase. Hasil persentase tersebut kemudian ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat deskriptif. Hal tersebut dimaksudkan untuk mempermudah dalam pemahaman hasil akhir dalam mengkualifikasi hasil penelitian tersebut. Data disajikan secara keseluruhan dari penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut :

Tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta yang diukur melalui kriteria kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 350 angket yang disebarkan ke wajib pajak, diperoleh skor tertinggi 69 dan skor terendah 22. Nilai mean (M) = 39,85, median (Me) = 39,00, modus (Mo) = 39,00, standar deviasi (SD) = 4,93. Tabel distribusi frekuensi tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) indikator kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu disajikan sebagai berikut:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*) Indikator Kebersihan Dan Kenyamanan Ruang Tunggu

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	0	0%
2.	Kurang	13	3,8%
3.	Cukup	62	17,7%

4.	Baik	275	78,5%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dari dimensi bukti fisik pada indikator kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu secara lengkap ditunjukkan pada tabel 8. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, yaitu terdapat 13 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 3,8%, 62 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 17,7%, dan 275 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 78,5%. Data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada indikator kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dalam kategori baik.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*) Indikator Sarana Parkir

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	173	49,4%
2.	Kurang	149	42,5%
3.	Cukup	21	5,9%
4.	Baik	7	2,2%

5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dari dimensi bukti fisik pada indikator sarana parkir secara lengkap ditunjukkan pada tabel 9. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan sarana parkir, yaitu terdapat 173 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 49,4%, 149 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 42,5%, 21 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 5,9%, dan 7 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 2,2%. Data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada indikator sarana parkir dalam kategori sangat kurang.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 350 angket yang disebarkan ke wajib pajak, diperoleh skor tertinggi 32 dan skor terendah 7,00. Dari data tersebut diperoleh nilai mean (M) = 23,88, median (Me) = 24,00, modus (Mo) = 24,00, standar deviasi (SD) = 3,41. Tabel distribusi frekuensi penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) disajikan sebagai berikut:

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Penilaian Wajib Pajak

**Kendaraan Bermotor Terhadap Aspek Pelayanan Pada Dimensi
Bukti Fisik (*tangibles*)**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	0	0%
2.	Kurang	227	64,8%
3.	Cukup	119	33,9%
4.	Baik	4	1,3%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) secara lengkap ditunjukkan pada tabel 10. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan dimensi bukti fisik (*tangibles*), yaitu terdapat 227 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 64,8%, 119 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 33,9%, 4 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 1,3%. Data tersebut menunjukkan bahwa penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dalam kategori kurang.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Keterandalan (*reliability*) Indikator Penyediaan Informasi

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	1	0,46%
2.	Kurang	266	75,9%
3.	Cukup	72	20,5%
4.	Baik	11	3,14%

5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dari dimensi keterandalan pada indikator penyediaan informasi secara lengkap ditunjukkan pada tabel 11. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan penyediaan informasi, yaitu terdapat 1 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 0,46%, 266 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 75,9%, 72 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 20,5%, dan 11 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 3,14%. Data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada indikator penyediaan informasi dalam kategori kurang.

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Keterandalan (*reliability*) Indikator Pelayanan Sesuai Yang Dijanjikan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	1	0,4%
2.	Kurang	250	71,4%
3.	Cukup	47	13,4%
4.	Baik	52	14,8%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dari dimensi keterandalan pada indikator pelayanan sesuai yang dijanjikan secara lengkap ditunjukkan pada tabel 12. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan sesuai yang dijanjikan, yaitu terdapat 1 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 0,4%, 250 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 71,4%, 47 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 13,4%, dan 52 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 14,8%. Data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada indikator pelayanan sesuai yang dijanjikan dalam kategori kurang.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Penilaian Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Aspek Pelayanan Pada Dimensi Keterandalan (*reliability*)

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	1	0,36%
2.	Kurang	249	71,14%
3.	Cukup	73	20,8%
4.	Baik	27	7,7%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada dimensi keterandalan (*reliability*) secara lengkap ditunjukkan pada tabel 13. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap

aspek pelayanan dimensi ketanggapan (*reliability*), yaitu terdapat 1 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 0,36%, 249 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 71,14%, 73 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 20,8%, dan 27 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 7,7%. Data tersebut menunjukkan bahwa penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada aspek keterandalan (*reliability*) dalam kategori kurang.

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) Indikator Siap Membantu Kesulitan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	27	7,7%
2.	Kurang	67	19,14%
3.	Cukup	255	72,8%
4.	Baik	1	0,36%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dari dimensi ketanggapan pada indikator siap membantu kesulitan secara lengkap ditunjukkan pada tabel 14. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan siap membantu kesulitan, yaitu terdapat 27 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 7,7%, 67 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 19,14%, 255 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 72,8%, dan 1 wajib pajak dalam kategori

baik dengan persentase 0,36%. Data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada indikator siap membantu kesulitan dalam kategori cukup.

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) Indikator Mendengarkan Keluhan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	53	15,14%
2.	Kurang	252	71,9%
3.	Cukup	45	12,96%
4.	Baik	0	0%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dari dimensi ketanggapan pada indikator mendengarkan keluhan secara lengkap ditunjukkan pada tabel 15. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan mendengarkan keluhan, yaitu terdapat 53 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 5,14%, 252 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 71,9%, 45 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 12,96%. Data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada indikator mendengarkan keluhan dalam kategori kurang.

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Penilaian Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Aspek Pelayanan Pada Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	55	15,71%
2.	Kurang	264	75,4%
3.	Cukup	25	7,14%
4.	Baik	6	1,75%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) secara lengkap ditunjukkan pada tabel 16. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan dimensi ketanggapan (*responsiveness*), yaitu terdapat 55 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 15,71%, 264 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 75,4%, 25 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 7,14%, dan 6 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 1,75%. Data tersebut menunjukkan bahwa penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dalam kategori kurang.

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Jaminan (*assurance*) Indikator Pegawai Terampil

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	2	0,8%
2.	Kurang	14	3,9%
3.	Cukup	282	80,5%
4.	Baik	52	14,8%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dari dimensi jaminan pada indikator pegawai terampil secara lengkap ditunjukkan pada tabel 17. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan pegawai terampil, yaitu terdapat 2 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 0,8%, 14 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 3,9%, 282 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 80,5%, dan 52 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 14,8%. Data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada indikator pegawai terampil dalam kategori cukup.

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Jaminan (*assurance*) Indikator Pelayanan Sopan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	0	0%
2.	Kurang	17	4,96%
3.	Cukup	70	19,9%
4.	Baik	263	75,14%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dari dimensi jaminan pada indikator pelayanan sopan secara lengkap ditunjukkan pada tabel 18. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan sopan, yaitu terdapat 17 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 4,96%, 70 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 19,9%, dan 263 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 75,14%. Data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada indikator pelayanan sopan dalam kategori baik.

Tabel 19. Distribusi Frekuensi Penilaian Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Aspek Pelayanan Pada Dimensi Jaminan (*assurance*)

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	2	0,7%
2.	Kurang	244	69,7%

3.	Cukup	66	18,8%
4.	Baik	38	10,8%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dimensi jaminan (*assurance*) secara lengkap ditunjukkan pada tabel 19. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan dimensi jaminan (*assurance*), yaitu terdapat 2 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 0,7%, 244 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 69,7%, 66 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 18,8%, dan 38 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 10,8%. Data tersebut menunjukkan bahwa penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada dimensi jaminan (*assurance*) dalam kategori kurang.

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Empati (*emphaty*) Indikator Perhatian

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	1	0,95%
2.	Kurang	52	14,85%
3.	Cukup	264	75,4%

4.	Baik	31	8,8%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dari dimensi empati pada indikator perhatian secara lengkap ditunjukkan pada tabel 20. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan perhatian, yaitu terdapat 1 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 0,95%, 52 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 14,85%, 264 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 75,4%, dan 31 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 8,8%. Data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada indikator perhatian dalam kategori cukup.

Tabel 21. Distribusi Frekuensi Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Empati (*emphaty*) Indikator Mengutamakan Kepentingan Wajib Pajak

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	3	0,96%
2.	Kurang	41	11,7%
3.	Cukup	274	78,2%
4.	Baik	32	9,14%

5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dari dimensi empati pada indikator mengutamakan kepentingan wajib pajak secara lengkap ditunjukkan pada tabel 21. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan mengutamakan kepentingan wajib pajak, yaitu terdapat 3 wajib pajak dalam kategori sangat kurang dengan persentase 0,96%, 41 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 11,7%, 274 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 78,2%, dan 32 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 9,14%. Data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada indikator mengutamakan kepentingan wajib pajak dalam kategori cukup.

Tabel 22. Distribusi Frekuensi Penilaian Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Aspek Pelayanan Pada Dimensi Empati (*emphaty*)

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Kurang	0	0%
2.	Kurang	290	82,8%
3.	Cukup	44	12,5%
4.	Baik	16	4,7%
5.	Sangat Baik	0	0%
	Jumlah	350	100%

Sumber: data primer diolah (2014)

Data tentang penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dimensi empati (*emphaty*) secara lengkap ditunjukkan pada tabel 22. Tabel tersebut menunjukkan seberapa besar penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap aspek pelayanan dimensi empati (*emphaty*), yaitu terdapat 290 wajib pajak dalam kategori kurang dengan persentase 82,8%, 44 wajib pajak dalam kategori cukup dengan persentase 12,5%, dan 16 wajib pajak dalam kategori baik dengan persentase 4,7%. Data tersebut menunjukkan bahwa penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada dimensi empati (*emphaty*) dalam kategori kurang.

B. Pembahasan

Analisis data hasil penelitian menunjukkan hasil-hasil statistik yang dapat menjawab rumusan masalah. Hasil-hasil tersebut diperjelas dalam pembahasan berikut:

Tanggapan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta selama ini sudah sesuai dengan harapan wajib pajak.

Dalam penelitian ini, tanggapan dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan akademik di kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta. Dalam analisis efek, efek adalah unsur penting dalam keseluruhan komunikasi. Efek atau tanggapan bukan hanya sekedar umpan balik dan reaksi balik penerima terhadap pesan yang dilontarkan oleh pihak

komunikator, melainkan efek yang dapat menimbulkan baik dalam pengetahuan, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan pada diri penerima. Sebagaimana kualitas pelayanan dalam suatu industri jasa sangat berperan penting tak terkecuali di instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan pajak.

Dalam penelitian ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari sudut pandang wajib pajak karena wajib pajaklah (pengguna jasa) yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan berbentuk citra perusahaan.

Unsur-unsur yang terdapat dalam kualitas pelayanan dimotori oleh proses komunikasi, dimana dari sepuluh dimensi yang kemudian diperkecil menjadi lima dimensi yaitu faktor sumber daya manusia dan proses pengiriman pesan berbentuk jasa menjadi pokok utama dalam kualitas pelayanan. Cara penyampaian jasa membutuhkan komunikasi yang efektif baik menggunakan media ataupun secara langsung. Kualitas jasa akan ditentukan oleh proses komunikasi yang berlangsung selama proses penyampaian jasa. Pengguna jasa (wajib pajak) berperan dalam proses penciptaan nilai dan kualitas. Untuk lebih jelasnya penulis akan memaparkan 5 indikator kualitas pelayanan yang akan dihubungkan dengan hasil data dari pengisian kuesioner dan konsep kualitas pelayanan menurut Irawan (2002) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Hasilnya sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi pertama dari kualitas pelayanan menurut konsep ServQual ini adalah bukti fisik (*Tangibles*). Karena suatu layanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangibles* menjadi penting sebagai ukuran terhadap

pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 350 responden pada tabel 8 mengenai kebersihan, sebanyak 275 responden dari 350 responden mengatakan kebersihan dan kenyamanan kantor pelayanan pajak SAMSAT Kota Yogyakarta bersih dan nyaman. Bukti fisik juga berhubungan dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan, didukung dengan tersedianya fasilitas yang dilengkapi pendingin ruangan (AC), tempat duduk yang memadai, pesawat TV, dan WC yang terjaga kebersihannya. Ruang tunggu wajib pajak ini dilengkapi dengan layar monitor yang digunakan untuk menampilkan nomor urut, nomor kasir antrian, status proses pendaftaran serta dilengkapi sistem suara sebagai pemanggil nomor urut antrian. Hal ini tentunya mempercepat dan mempermudah pelayanan transaksi wajib pajak, sehingga tercipta aktivitas kerja yang efisien, efektif dan produktif.

Sarana parkir kendaraan yang dimiliki SAMSAT Kota Yogyakarta, sebanyak 7 responden dari 350 responden mengatakan luas, sebanyak 21 responden mengatakan cukup luas dan 149 responden mengatakan kurang luas. Namun, sebanyak 173 responden mengatakan bahwa sarana parkir masih sangat kurang luas. Sarana parkir di SAMSAT Kota Yogyakarta dinilai sangat kurang luas karena area parkir yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak yang datang setiap hari. Kantor SAMSAT Kota Yogyakarta memiliki beberapa area parkir. Yang pertama didepan kantor SAMSAT Kota Yogyakarta yang dapat menampung sekitar 100 motor dan 6 mobil.

Disamping kantor SAMSAT Kota Yogyakarta terdapat area parkir untuk mobil pegawai yang dapat menampung sekitar 15 mobil, disamping tempat cek fisik dapat

menampung sekitar 20 motor dan di bagian belakang, tepatnya dibawah ruangan bagian arsip terdapat area parkir untuk mobil yang dapat menampung sekitar 26 mobil. Kemudian dibagian paling belakang terdapat area parkir motor untuk pegawai yang dapat menampung sekitar 40 motor. Jumlah wajib pajak yang datang ke SAMSAT Kota Yogyakarta setiap bulan antara tanggal 1 – 2 sebanyak 800 - 1000 dan diatas tanggal 20 sebanyak 300 – 600. Dilihat dari sarana parkir yang tersedia dengan jumlah wajib pajak yang datang ke kantor SAMSAT Kota Yogyakarta tentu area parkir yang tersedia sangat kurang.

Karena banyaknya wajib pajak yang ingin melakukan pengurusan kendaraannya di kantor SAMSAT dalam tiap harinya, sehingga kapasitas halaman parkir kendaraan tidak mencukupi untuk menampung kendaraan milik wajib pajak lainnya. Untuk keperluan cek fisik kendaraan memang harus dibawa ke kantor SAMSAT. Untuk truk, bus pariwisata, tangki dan kendaraan-kendaraan lain yang berukuran besar terpaksa harus parkir di pinggir jalan karena area parkir yang tersedia tidak memungkinkan untuk membawa masuk kendaraan tersebut ke tempat cek fisik. Hal adanya sejumlah kendaraan yang parkir di pinggir badan jalan akan mengganggu kelancaran lalu lintas terhadap pengguna jalan lainnya ketika hendak lewat di jalan tentara pelajar tersebut.

Berdasarkan data hasil kuesioner bahwa persentase terbesar terkait dengan kesesuaian harapan wajib pajak terhadap aspek bukti fisik/wujud (*tangibles*) ini adalah kurang sesuai harapan dengan jumlah 227 responden.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berhubungan dengan kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya

sesuai dengan waktu yang disepakati. Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, misalnya menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta dan menyimpan data (*record*) secara tepat.

Kehandalan berhubungan dengan ketersediaan pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan wajib pajak saat diminta. Berdasarkan hasil olah data, sebanyak 266 responden menilai kurang bersedia. Pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta kurang terlatih dalam bidang pekerjaan masing-masing sehingga ketika diminta mengenai informasi terkait pengurusan kendaraan, pegawai SAMSAT kurang bersedia memberikan informasi.

Kehandalan juga terkait dengan masalah pelayanan sesuai yang dijanjikan yaitu kecepatan dan ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan, berdasarkan hasil kuesioner sebanyak 250 responden dari 350 responden menilai kurang cepat dalam melayani. Kinerja pegawai SAMSAT dalam bekerja dan melayani wajib pajak dinilai kurang cepat dan memuaskan. SAMSAT Kota Yogyakarta kurang mempersiapkan infrastruktur yang memberikan pelayanan "*no mistake*". Untuk mengatasi hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan secara terus-menerus dan menekankan kerja *teamwork*. Dengan kerja *teamwork*, koordinasi antar bagian atau divisi akan jadi lebih baik.

Berdasarkan data dari SAMSAT Kota Yogyakarta tentang pegawai yang mengikuti bimtek, diklat, pembinaan, workshop, pelatihan, studi orientasi, dan sosialisasi KPPD DIY di kota yogyakarta tahun 2014 sampai dengan tanggal 12 November 2014 sebanyak 26 kali, perinciannya sebagai berikut: 19 kali bimtek, 2 kali

diklat, 1 kali pembinaan, 1 kali workshop, 1 kali pelatihan, 1 kali studi orientasi, dan 1 kali sosialisasi. Dalam satu tahun bisa mencapai 35 kali. Namun dalam pelaksanaan bimtek, diklat, pembinaan, workshop, pelatihan, studi orientasi, dan sosialisasi tidak diikuti oleh seluruh pegawai. Hanya salah satu pegawai yang mewakili sesuai dengan bidangnya dan disesuaikan dengan apa yang akan diikuti.

Berdasarkan hasil olah data, persentase terbesar terkait dengan kesesuaian harapan wajib pajak terhadap aspek kehandalan (*reliability*) ini adalah kurang sesuai harapan dengan jumlah 249 responden.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan berhubungan dengan kesiapan pegawai atau dengan kata lain kemauan pegawai untuk membantu kesulitan wajib pajak melalui penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan hasil olah data, 255 responden mengatakan cukup membantu terkait dengan kesiapan pegawai dalam membantu apabila wajib pajak mengalami kesulitan. Menurut Irawan (2002:65), daya tanggap adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah naik dari waktu ke waktu.

Komunikasi pada hakikatnya adalah hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok, dalam hal ini kemauan pegawai untuk membantu kesulitan wajib pajak. Istilah proses memang merupakan perubahan atau serangkaian tindakan dan peristiwa selama beberapa waktu menuju sesuatu hasil

tertentu. Maka dalam komunikasi, selain terjadi hubungan antar manusia, juga terjadi interaksi atau saling mempengaruhi. Karena itu semua yang terlibat dalam proses komunikasi, mau tidak mau pasti mengalami perubahan, termasuk harapan pengguna jasa terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah naik dari waktu ke waktu.

Berdasarkan hasil olah data, 252 responden menilai bahwa pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta kurang mendengar keluhan wajib pajak. Mengkomunikasikan kepada pengguna jasa melalui proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif.

Berdasarkan hasil olah data, persentase terbesar terkait dengan kesesuaian harapan wajib pajak terhadap aspek ketanggapan (*responsiveness*) ini adalah kurang sesuai harapan dengan jumlah 264 responden.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berhubungan dengan pengetahuan, sopan santun, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai ketika pegawai memberikan pelayanan. Pada indikator jaminan sebanyak 282 responden menilai pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta selama ini cukup terampil.

Jaminan dapat meliputi, pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan sehingga wajib pajak dapat menaruh rasa percaya terhadap kinerja dan pelayanan pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap kualitas pelayanan. Wajib pajak tentu sulit percaya bahwa kualitas pelayanan akan dapat tercipta dari *front-line staff* yang tidak terampil dan

tidak kompeten atau terlihat bodoh. Oleh sebab itu, penting bagi SAMSAT Kota Yogyakarta dalam memperoleh kepercayaan wajib pajak.

Berdasarkan hasil olah data, persentase terbesar terkait dengan kesesuaian harapan wajib pajak terhadap aspek jaminan (*assurance*) ini adalah kurang sesuai harapan dengan jumlah 244 responden.

5. Empati (*Empathy*)

Empati berhubungan dengan perhatian dan upaya dalam memahami kebutuhan dan keinginan pengguna jasa. Terkait penilaian terhadap pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta dalam memberikan perhatian yang baik, 264 responden menilai pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta cukup perhatian. Aspek penilaian berikutnya mengenai pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta dalam mengutamakan kepentingan wajib pajak, 274 responden menilai pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta kurang mengutamakan.

Empati diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menempatkan diri seolah-olah sebagai komunikan. Komunikator harus dapat mengetahui apa yang akan diperbuatnya seandainya ia sebagai komunikan. Empati sering juga disebut pembentukan suatu pribadi khayal oleh komunikator seandainya ia menjadi komunikan. Oleh sebab itu, sebaiknya pesan atau informasi yang akan disampaikan dites dulu pada diri pribadi. Apabila di dalam pengetasan tersebut kita sendiri sebagai pengirim sudah tidak bersedia menerima komunikasi tersebut secara wajar dan objektif maka hendaknya janganlah melakukan kegiatan komunikasi, lebih-lebih komunikasi dengan persuasi. Empati memiliki unsur akses berupa kemudahan dalam memanfaatkan dan memperoleh pelayanan jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil olah data, persentase terbesar terkait dengan kesesuaian harapan wajib pajak terhadap aspek empati (*empathy*) ini adalah kurang sesuai harapan dengan jumlah 290 responden dari 350 responden.

Empati meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, perhatian yang baik, bersikap ramah dan memahami kebutuhan wajib pajak. Selama proses pelayanan berlangsung, pegawai perlu memberikan perhatian yang baik dan membantu kepentingan wajib pajak. Hal ini dilakukan untuk menyenangkan wajib pajak sebagai pengguna jasa dan dapat dinilai bahwa pegawai SAMSAT mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tanggapan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama SAMSAT Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa:
 - a. Tanggapan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dilihat dari tabel 8 adalah baik dengan persentase 78,5%, tabel 9 adalah sangat kurang dengan persentase 49,4% dan tabel 10 adalah kurang dengan persentase 64,8%.
 - b. Tanggapan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan pada dimensi keterandalan (*realibility*) dilihat dari tabel 11 adalah kurang dengan persentase 75,9%, tabel 12 adalah kurang dengan persentase 71,4%, dan tabel 13 adalah kurang dengan persentase 71,14%.
 - c. Tanggapan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dilihat dari tabel 14 adalah cukup dengan persentase 72,8%, tabel 15 adalah kurang dengan persentase 71,9% dan tabel 16 adalah kurang dengan persentase 75,4%.
 - d. Tanggapan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) dilihat dari tabel 17 adalah cukup dengan persentase 80,5%, tabel 18

adalah baik dengan persentase 75,14%, dan tabel 19 adalah kurang dengan persentase 69,7%.

- e. Tanggapan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan pada dimensi empati (*emphaty*) dilihat dari tabel 20 adalah cukup dengan persentase 75,4%, tabel 21 adalah cukup dengan persentase 78,2%, tabel 22 adalah kurang dengan persentase 82,8%.
2. Penilaian responden terhadap aspek pelayanan di kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima yang ditinjau dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kurang sesuai harapan pada :
- a. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) berdasarkan tabel 10 dengan persentase 64,8%.
 - b. Dimensi kehandalan (*reliability*) berdasarkan tabel 13 dengan presentase 71,14%.
 - c. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berdasarkan tabel 16 dengan presentase 75,4%.
 - d. Dimensi jaminan (*assurance*) berdasarkan tabel 19 dengan presentase 69,7%.
 - e. Dimensi empati (*empathy*) berdasarkan tabel 22 dengan presentase 82,8%.

B. Saran

Saran yang dapat diajukan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi SAMSAT Kota Yogyakarta

Diharapkan SAMSAT Kota Yogyakarta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak seiring dengan meningkatnya harapan wajib pajak dari waktu ke waktu. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

- a. Memperluas area parkir sehingga semua kendaraan yang datang ke Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta dapat masuk di area parkir dan tidak mengganggu pengguna jalan yang lain.
- b. Meningkatkan kehandalan pegawai dengan cara memberikan pelatihan secara terus menerus kepada seluruh pegawai.
- c. Meningkatkan ketanggapan pegawai dengan cara selalu sigap dan tulus menjawab pertanyaan atau permintaan pengguna jasa.
- d. Meningkatkan perhatian terhadap keluhan wajib pajak dengan cara berupaya memahami keinginan pengguna jasa.
- e. Meningkatkan keramahan banyak senyum dan bersikap sopan
- f. Meningkatkan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan pelatihan atau training khusus kepada pegawai khususnya mereka yang menjadi *front-line staff*.
- g. Meningkatkan perhatian terhadap kepentingan wajib pajak berupaya memahami kebutuhan pengguna jasa.
- h. perlu adanya survey kepuasan untuk dapat mengetahui tanggapan wajib pajak terhadap pelayanan yang telah diberikan disertai dengan saran-saran dari wajib pajak.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian secara lebih mendalam sehingga penelitian akan lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy. Onong Uchjana. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Effendy. Onong Uchjana. (2007). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, Handi. (2002). *10 prinsip kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Kelompok Gramedia.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakrata: Bumi Aksara
- Rakhmat, Jalalluddin. (2007). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Rosmawaty. (2010). *Mengenal Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Widya Padjadjaran.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suharyadi dan Purwanto. (2003). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Perkasa Putra, Sayed Achmad. (2013). *Tanggapan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar* <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/4980> diakses 10 April 2014 pukul 10.23 WIB
- Putri, Indah Elza. (2012). *Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/2050?show=full> diakses 24 April 2014 pukul 10.21 WIB

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1

KUESIONER

Kepada

Wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta

JL. Tentara Pelajar No. 13

D. I. Yogyakarta

Dengan hormat,

Disela-sela kesibukkan Anda mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, saya mengharap keikhlasan Anda untuk meluangkan waktu mengisi **Angket Penelitian** yang bertujuan dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul:

“Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta”

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan dari Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang terdapat dalam angket ini dengan sejujurnya.

Atas perhatian dan kesediaan Anda dalam mengisi angket ini, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Juni 2014

Peneliti,

Susi Ida Yunitasari Ms

NIM 10402244008

ANGKET PENELITIAN

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :

B. Petunjuk pengisian angket:

1. Tuliskan identitas diri Anda dengan benar terlebih dahulu.
2. Perhatikan dengan seksama pernyataan yang ada.
3. Jawablah sesuai dengan yang Anda rasakan.
4. Jawablah dengan memilih salah satu dari empat alternatif jawaban kemudian berilah tanda cek (√) pada jawaban Anda.
5. Angket ini digunakan sebagai angket uji coba instrumen.

Alternatif jawaban :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

C. Daftar Pernyataan

Kualitas Pelayanan yang Dirasakan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
A.	<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>				
1.	Ruang tunggu di kantor SAMSAT Kota Yogyakarta nyaman				
2.	Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk bukti fisik dilihat dari aspek kebersihan sesuai dengan harapan				
3.	Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk bukti fisik dilihat dari aspek kenyamanan ruang tunggu sesuai dengan harapan				
4.	Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk bukti fisik dilihat dari aspek sarana parkir sesuai dengan harapan				

B.	<i>Reliability (Keterandalan)</i>				
5.	Pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta menyediakan informasi yang dibutuhkan saat diminta				
6.	Prosedur pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta jelas (tidak berbelit-belit)				
7.	Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk kehandalan (pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan) sesuai dengan harapan				
C.	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>				
8.	Pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta selalu siap membantu apabila mengalami kesulitan				
9.	Pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta cepat tanggap dalam melayani				
10.	Pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta bersedia berkomunikasi dengan baik mengenai pengurusan pembayaran pajak				
11.	Pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta mendengarkan keluhan mengenai pengurusan pembayaran pajak				
12.	Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk ketanggapan sesuai dengan harapan				
D.	<i>Assurance (jaminan)</i>				
13.	Pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta terampil dalam melaksanakan tugas				
14.	Pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta memberikan pelayanan yang ramah				
15.	Pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta memberikan pelayanan yang sopan				
16.	Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk jaminan dilihat dari aspek keterampilan pegawai sesuai dengan harapan				

17.	Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk jaminan dilihat dari aspek keramahan pegawai sesuai dengan harapan				
18.	Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk jaminan dilihat dari aspek kesopanan pegawai sesuai dengan harapan				
E.	<i>Emphaty</i> (Empati)				
19.	Pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta memberikan perhatian terhadap kepentingan wajib pajak				
20.	Pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta mengutamakan kepentingan wajib pajak				
21.	Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta dalam bentuk empati (penuh perhatian) sesuai dengan harapan				

Lampiran 2

Frekuensi Data

Frequencies

Statistics				
		Tanggapan Wajib Pajak	Faktor Kualitas Pelayanan	Faktor Aspek Pelayanan
N	Valid	350	350	350
	Missing	0	0	0
Mean		63.7286	39.8486	23.8800
Median		63.0000	39.0000	24.0000
Mode		63.00	39.00	24.00
Std. Deviation		7.33036	4.93133	3.40779
Minimum		38.00	22.00	7.00
Maximum		93.00	69.00	32.00

Frequency Table

Tanggapan Wajib Pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kurang	18	5.1	5.1	5.1
	Kurang	69	19.7	19.7	24.9
	Cukup	182	52.0	52.0	76.9
	Baik	53	15.1	15.1	92.0
	Sangat Baik	28	8.0	8.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Faktor Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kurang	12	3.4	3.4	3.4
	Kurang	69	19.7	19.7	23.1
	Cukup	194	55.4	55.4	78.6
	Baik	50	14.3	14.3	92.9
	Sangat Baik	25	7.1	7.1	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Faktor Aspek Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kurang	22	6.3	6.3	6.3
	Kurang	57	16.3	16.3	22.6
	Cukup	193	55.1	55.1	77.7
	Baik	48	13.7	13.7	91.4
	Sangat Baik	30	8.6	8.6	100.0

Faktor Aspek Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kurang	22	6.3	6.3	6.3
	Kurang	57	16.3	16.3	22.6
	Cukup	193	55.1	55.1	77.7
	Baik	48	13.7	13.7	91.4
	Sangat Baik	30	8.6	8.6	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Lampiran 3

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	21

Lampiran 4

responden	pernyataan																						total	
	Kualitas pelayanan													Aspek Pelayanan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Σ	14	15	16	17	18	19	20	21	Σ	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	2	2	22	60
2	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	39	3	2	3	2	2	1	1	3	17	56
3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	35	2	3	2	2	3	3	2	2	19	54
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0	3	44	3	3	3	3	3	4	4	4	27	71
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
6	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	42	3	3	3	3	4	3	3	3	25	67
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64
8	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	42	3	3	3	3	3	3	3	3	24	66
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40	2	3	3	3	3	3	2	3	22	62
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64
12	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	61
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
17	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	47	4	4	3	3	4	4	3	4	29	76
18	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	40	3	3	3	3	3	4	3	3	25	65
19	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	43	4	4	3	4	4	4	3	4	30	73
20	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	4	3	4	26	65
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
22	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
23	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40	4	4	3	3	3	2	3	2	24	64
24	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64
25	4	3	3	3	3	4	3	2	1	3	2	3	3	37	3	3	2	3	4	2	2	3	22	59
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2	3	3	2	3	3	2	2	20	58
28	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	24	60
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	4	4	3	3	3	3	3	3	26	64
30	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	4	32	82
31	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	45	3	4	4	4	4	3	3	4	29	74
32	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	44	4	4	2	3	2	2	3	3	23	67
33	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	37	2	3	3	3	3	0	0	0	14	51
34	3	4	3	3	3	0	3	4	3	4	4	3	4	41	4	3	3	4	3	0	0	0	17	58
35	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64
36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	4	32	83
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
39	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64
40	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	2	3	3	23	60
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	65
42	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	39	2	4	3	2	4	2	2	2	21	60
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	1	2	3	3	3	3	3	3	21	60
45	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	39	4	4	3	4	4	3	3	3	28	67
46	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	43	4	4	3	3	3	3	3	3	26	69
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
48	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
49	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	42	3	3	3	4	3	3	3	4	26	68
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	50	4	4	4	3	4	4	4	4	31	81
51	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
52	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	41	3	3	4	3	4	4	4	4	29	70
53	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	46	4	4	3	3	3	4	4	3	28	74
54	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	65
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	4	32	82
56	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	65
57	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	36	3	3	2	3	3	2	3	2	21	57
58	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	31	2	3	2	2	2	2	2	3	18	49
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
60	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	46	4	4	3	3	3	3	3	4	27	73
61	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	37	2	3	3	2	3	3	2	2	20	57
62	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
64	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	47	4	4	3	4	4	4	4	3	30	77
65	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	36	3	3	2	3	3	2	2	2	20	56
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	3	3	3	3	3	3	2	22	61
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	41	4	4	3	3	3	4	4	4	29	70
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
70	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	0	0	0	15	53
71	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	44	3	3	3	3	3	3	3	3	24	68
72	3	4	3	3	0	4	0	4	3	3	3	3	3	36	4	4	3	3	3	3	4	3	27	63
73	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	41	3	4	4	3	3	4	4	3	28	69

74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
75	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	35	2	2	2	2	2	2	2	2	16	51
76	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	65
77	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	43	4	4	4	4	4	4	4	4	32	75
78	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	41	3	4	3	3	3	3	3	3	25	66
79	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	0	3	21	61
80	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	42	4	3	3	4	4	3	3	3	27	69
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	0	0	24	76
82	4	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	0	2	29	2	2	2	2	3	2	2	3	18	47	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	61	
84	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	45	4	4	3	3	3	4	3	3	27	72	
85	2	4	3	0	3	3	4	3	3	4	3	1	3	36	3	3	3	3	3	3	3	4	25	61	
86	4	0	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	32	79	
87	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	2	3	3	3	2	3	3	3	22	62	
88	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	44	4	4	3	3	4	4	3	4	29	73	
89	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	4	4	3	26	65	
90	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	40	4	4	3	4	4	3	3	3	28	68	
91	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	36	3	2	3	3	2	3	3	3	22	58	
92	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	34	3	3	2	3	3	2	2	2	20	54	
93	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62	
94	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	3	3	3	3	3	3	3	23	62	
96	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62	
97	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	39	4	4	4	3	4	3	3	3	28	67	
98	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	45	3	3	3	3	3	3	3	3	24	69	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	0	0	0	20	72	
101	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	35	3	3	3	3	3	3	3	3	24	59	
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	43	3	3	3	3	3	4	4	3	26	69	
103	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	46	3	3	4	4	3	4	0	4	25	71	
104	2	2	2	1	4	2	2	2	1	3	4	0	3	28	4	4	1	2	4	3	3	3	24	52	
105	4	3	4	3	4	0	3	4	3	4	3	3	4	42	3	3	4	3	3	4	4	3	27	69	
106	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	45	3	4	4	4	3	0	0	0	18	63	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	3	3	4	3	29	81	
108	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62	
109	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	65	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63	
111	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63	
114	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	35	2	3	2	3	2	2	3	2	19	54	
115	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	37	4	4	3	3	3	4	3	3	27	64	
116	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	34	3	3	3	3	3	3	3	3	24	58	
117	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	3	3	3	3	24	69	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	41	4	4	3	3	3	0	0	0	17	58	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63	
120	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	3	3	3	4	3	3	3	3	25	66	
121	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	3	3	3	29	79	
122	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	36	2	2	2	2	2	3	3	3	19	55	
123	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62	
124	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	41	3	3	2	2	2	0	0	0	12	53	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	50	4	4	3	3	3	3	3	3	26	76	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	37	2	2	3	3	3	0	0	0	13	50	
127	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	46	3	3	3	3	3	3	3	3	24	70	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63	
129	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64	
130	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62	
131	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	45	3	3	3	3	3	3	3	3	24	69	
132	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62	
133	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	2	3	3	23	61	
134	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	2	3	3	23	61	
135	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	2	3	3	3	3	3	23	61	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63	
137	4	3	4	2	3	1	1	1	1	4	3	1	1	29	2	3	1	2	2	4	4	2	20	49	
138	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62	
139	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	43	4	4	3	3	3	4	3	4	28	71	
140	3	3	3	2	4	2	3	4	3	4	2	3	3	39	3	3	3	3	3	2	2	2	21	60	
141	3	2	4	2	4	2	3	0	4	4	2	3	4	37	2	3	4	4	1	3	4	3	24	61	
142	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	44	3	3	3	3	3	3	3	4	25	69	
143	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	65	
144	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	43	3	3	3	3	3	3	3	3	24	67	
145	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	39	4	4	3	3	4	3	3	3	27	66	
146	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	43	3	3	3	4	4	3	3	3	26	69	
147	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	49	3	4	3	4	4	3	3	4	28	77	
148	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	37	3	3	3	4	2	3	2	3	23	60	
149	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	46	3	3	4	4	3	3	3	3	26	72	
150	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	44	4	3	3	4	3	3	3	3	25	69	
151	2																								

154	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	2	2	22	59	
155	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	4	3	4	26	66
156	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	46	3	3	4	3	3	4	3	3	26	72
157	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	45	3	3	4	4	3	3	3	3	26	71
158	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	2	23	61
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
160	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37	3	3	2	3	2	3	2	3	21	58
161	3	3	3	2	3	3	3	3	2	0	3	3	3	34	3	3	3	3	3	2	3	3	23	57
162	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	35	3	3	3	3	3	3	3	3	24	59
163	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	41	4	4	4	4	4	0	0	0	20	61
164	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	4	3	3	3	3	3	3	25	62
165	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	4	4	4	32	81
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
167	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	42	4	4	3	3	3	3	4	3	27	69
168	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	38	3	4	3	4	3	3	3	3	26	64
169	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	33	2	3	3	3	3	0	0	0	14	47
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
171	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	33	3	3	3	3	3	2	2	3	22	55
172	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	43	3	3	3	3	3	3	3	3	24	67
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
175	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
176	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	41	4	4	3	3	3	3	3	3	26	67
177	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	3	3	3	3	24	69
178	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
179	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	44	4	3	3	3	3	3	3	3	25	69
180	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	36	3	3	2	2	2	3	3	3	21	57
181	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	47	3	3	4	4	3	3	3	4	27	74
182	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	42	3	4	3	3	3	3	3	3	25	67
183	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	3	3	3	3	3	2	3	2	22	51
184	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	44	4	4	3	2	3	3	3	3	25	69
185	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	0	0	0	15	53
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
187	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	36	1	2	0	1	1	3	3	3	14	50
188	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2	3	3	3	3	3	3	3	23	61
189	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	40	3	3	3	4	3	2	2	2	22	62
190	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
191	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	2	3	3	3	3	3	3	23	61
192	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	4	3	3	25	64
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	0	0	0	15	54
195	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2	3	3	3	3	3	3	3	23	61
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	41	3	3	3	4	3	4	4	3	27	68
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	2	3	3	23	62
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	4	4	3	26	65
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
200	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64
201	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
202	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64
203	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	42	3	3	3	3	3	3	3	4	25	67
204	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	47	3	3	3	3	3	3	3	3	24	71
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
206	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
207	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	45	3	3	3	3	3	3	4	3	25	70
208	3	4	3	0	3	4	3	4	3	4	2	3	3	39	4	4	3	4	4	4	3	3	29	68
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38	2	2	3	3	2	3	3	3	21	59
211	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
212	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64
213	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	65
214	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	61
215	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	0	4	43	4	4	3	4	4	4	4	3	30	73
216	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	4	4	4	3	3	3	3	3	27	67
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
219	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	0	0	0	15	53
220	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64
221	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	43	4	3	3	4	3	4	3	4	28	71
222	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
223	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	41	3	4	3	3	3	3	3	3	25	66
224	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	30	2	3	2	3	2	3	2	2	20	50
225	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
226	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	43	4	4	3	3	3	4	4	4	29	72
227	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	3	3	3	29	78
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
229	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	34	4	3	2	3	3	3	2	3	23	57
230	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
231	3	3	3	3	3																			

234	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	4	32	81
235	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	32	82
236	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2	2	3	2	3	2	20	58
237	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	42	3	3	3	3	4	4	27	69
238	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	24	64
239	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	40	3	3	3	3	3	4	26	66
240	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	24	64
241	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	32	2	3	3	1	1	1	13	45
242	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41	3	3	3	3	3	3	24	65
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	41	3	3	3	3	3	3	25	66
244	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	44	3	3	3	3	3	4	26	70
245	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	43	3	3	3	3	3	3	24	67
246	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	24	62
247	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	33	2	3	3	3	2	3	22	55
248	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3	3	3	3	3	3	23	66
249	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	0	37	2	3	3	3	3	3	23	60
250	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	24	57
251	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	3	0	22	67
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	2	3	3	3	3	22	61
253	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	50	4	3	3	4	3	4	27	77
254	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	35	3	3	2	3	3	3	22	57
255	4	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	41	4	3	3	3	4	4	29	70
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	24	63
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	24	63
258	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	41	3	4	3	3	4	3	27	68
259	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	48	4	4	3	3	3	3	26	74
260	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	47	3	3	3	4	4	4	29	76
261	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	44	3	4	4	0	0			

314	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	33	3	3	2	3	3	3	3	2	22	55
315	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	24	60
316	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	39	2	3	3	2	3	3	2	2	20	59
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	3	3	2	3	3	2	2	20	59
318	4	3	2	2	3	4	3	2	1	3	2	3	3	35	3	3	2	3	4	2	2	3	22	57
319	4	3	3	3	3	4	3	2	1	3	2	3	3	37	3	3	2	3	4	2	2	3	22	59
320	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	40	3	3	3	3	3	4	3	2	24	64
321	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40	2	3	3	3	3	3	2	3	22	62
322	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	64
323	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49	3	3	3	3	3	4	4	4	27	76
324	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	35	2	3	2	2	3	3	2	1	18	53
325	4	3	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	40	3	2	3	2	2	1	1	3	17	57
326	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	39	3	3	2	3	3	3	3	2	22	61
327	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	35	3	3	2	3	3	3	3	2	22	57
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
329	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	61
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
331	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	61
332	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
333	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
334	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	24	60
335	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	3	3	29	72
336	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	3	3	3	3	28	76
337	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	61
338	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	61
339	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	2	3	3	23	62
340	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	37	3	3	2	3	3	3	3	2	22	59
341	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	62
342	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	35	3	3	2	3	3	3	3	2	22	57
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	38	3	3	3	3	3	3	3	2	23	61
344	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
345	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	2	23	61
346	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	63
348	3	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	43	4	4	2	4	4	4	4	2	28	71
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	2	23	62
350	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	35	3	3	2	3	3	3	3	3	23	58
Jumlah	1165	1075	1101	897	1100	1085	1050	1083	1065	1098	1055	1032	1081	13887	1074	1096	1042	1063	1064	1023	999	997	8358	22245

Lampiran 5

Data Tanggapan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan dan Aspek Pelayanan Secara Keseluruhan

93	5	1
92	5	2
83	5	3
83	5	4
82	5	5
82	5	6
82	5	7
81	5	8
81	5	9
81	5	10
81	5	11
80	5	12
80	5	13
79	5	14
79	5	15
79	5	16
79	5	17
78	5	18
77	5	19
77	5	20
77	5	21
76	5	22
76	5	23
76	5	24

76	5	25
76	5	26
76	5	27
75	5	28
74	4	1
74	4	2
74	4	3
74	4	4
74	4	5
73	4	6
73	4	7
73	4	8
73	4	9
72	4	10
72	4	11
72	4	12
72	4	13
72	4	14
72	4	15
72	4	16
71	4	17
71	4	18
71	4	19
71	4	20

71	4	21
71	4	22
71	4	23
70	4	24
70	4	25
70	4	26
70	4	27
70	4	28
70	4	29
69	4	30
69	4	31
69	4	32
69	4	33
69	4	34
69	4	35
69	4	36
69	4	37
69	4	38
69	4	39
69	4	40
69	4	41
69	4	42
69	4	43
69	4	44

69	4	45
69	4	46
68	4	47
68	4	48
68	4	49
68	4	50
68	4	51
68	4	52
68	4	53
67	3	1
67	3	2
67	3	3
67	3	4
67	3	5
67	3	6
67	3	7
67	3	8
67	3	9
67	3	10
67	3	11
67	3	12
67	3	13
66	3	14
66	3	15

66	3	16
66	3	17
66	3	18
66	3	19
66	3	20
66	3	21
66	3	22
66	3	23
65	3	24
65	3	25
65	3	26
65	3	27
65	3	28
65	3	29
65	3	30
65	3	31
65	3	32
65	3	33
65	3	34
65	3	35
65	3	36
65	3	37
65	3	38
65	3	39

65	3	40
65	3	41
64	3	42
64	3	43
64	3	44
64	3	45
64	3	46
64	3	47
64	3	48
64	3	49
64	3	50
64	3	51
64	3	52
64	3	53
64	3	54
64	3	55
64	3	56
64	3	57
64	3	58
64	3	59
64	3	60
64	3	61
64	3	62
64	3	63

64	3	64
64	3	65
63	3	66
63	3	67
63	3	68
63	3	69
63	3	70
63	3	71
63	3	72
63	3	73
63	3	74
63	3	75
63	3	76
63	3	77
63	3	78
63	3	79
63	3	80
63	3	81
63	3	82
63	3	83
63	3	84
63	3	85
63	3	86
63	3	87

63	3	88
63	3	89
63	3	90
63	3	91
63	3	92
63	3	93
63	3	94
63	3	95
63	3	96
63	3	97
63	3	98
63	3	99
63	3	100
63	3	101
63	3	102
63	3	103
63	3	104
63	3	105
63	3	106
63	3	107
63	3	108
63	3	109
63	3	110
63	3	111

63	3	112
63	3	113
63	3	114
63	3	115
63	3	116
63	3	117
63	3	118
62	3	119
62	3	120
62	3	121
62	3	122
62	3	123
62	3	124
62	3	125
62	3	126
62	3	127
62	3	128
62	3	129
62	3	130
62	3	131
62	3	132
62	3	133
62	3	134
62	3	135

62	3	136
62	3	137
62	3	138
62	3	139
62	3	140
62	3	141
62	3	142
62	3	143
62	3	144
62	3	145
62	3	146
62	3	147
62	3	148
62	3	149
62	3	150
62	3	151
62	3	152
62	3	153
62	3	154
62	3	155
62	3	156
62	3	157
62	3	158
61	3	159

61	3	160
61	3	161
61	3	162
61	3	163
61	3	164
61	3	165
61	3	166
61	3	167
61	3	168
61	3	169
61	3	170
61	3	171
61	3	172
61	3	173
61	3	174
61	3	175
61	3	176
61	3	177
61	3	178
61	3	179
61	3	180
61	3	181
61	3	182
60	2	1

60	2	2
60	2	3
60	2	4
60	2	5
60	2	6
60	2	7
60	2	8
60	2	9
60	2	10
60	2	11
60	2	12
60	2	13
59	2	14
59	2	15
59	2	16
59	2	17
59	2	18
59	2	19
59	2	20
59	2	21
59	2	22
59	2	23
59	2	24
59	2	25

58	2	26
58	2	27
58	2	28
58	2	29
58	2	30
58	2	31
58	2	32
58	2	33
58	2	34
58	2	35
57	2	36
57	2	37
57	2	38
57	2	39
57	2	40
57	2	41
57	2	42
57	2	43
57	2	44
57	2	45
57	2	46

57	2	47
57	2	48
56	2	49
56	2	50
56	2	51
55	2	52
55	2	53
55	2	54
55	2	55
55	2	56
55	2	57
54	2	58
54	2	59
54	2	60
54	2	61
53	2	62
53	2	63
53	2	64
53	2	65
53	2	66
53	2	67

53	2	68
53	2	69
52	1	1
52	1	2
51	1	3
51	1	4
51	1	5
50	1	6
50	1	7
50	1	8
50	1	9
50	1	10
49	1	11
49	1	12
47	1	13
47	1	14
45	1	15
44	1	16
43	1	17
38	1	18

Tanggapan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan

69	5	1
69	5	2
52	5	3
52	5	4
52	5	5
51	5	6
51	5	7
51	5	8
50	5	9
50	5	10
50	5	11
50	5	12
50	5	13
50	5	14
50	5	15
49	5	16
49	5	17
49	5	18
49	5	19
49	5	20
48	5	21
48	5	22

48	5	23
48	5	24
48	5	25
47	4	1
47	4	2
47	4	3
47	4	4
47	4	5
47	4	6
47	4	7
46	4	8
46	4	9
46	4	10
46	4	11
46	4	12
46	4	13
46	4	14
45	4	15
45	4	16
45	4	17
45	4	18
45	4	19

45	4	20
45	4	21
45	4	22
45	4	23
45	4	24
45	4	25
44	4	26
44	4	27
44	4	28
44	4	29
44	4	30
44	4	31
44	4	32
44	4	33
44	4	34
44	4	35
43	4	36
43	4	37
43	4	38
43	4	39
43	4	40
43	4	41

43	4	42
43	4	43
43	4	44
43	4	45
43	4	46
43	4	47
43	4	48
43	4	49
43	4	50
42	3	1
42	3	2
42	3	3
42	3	4
42	3	5
42	3	6
42	3	7
42	3	8
42	3	9
42	3	10
41	3	11
41	3	12
41	3	13
41	3	14
41	3	15

41	3	16
41	3	17
41	3	18
41	3	19
41	3	20
41	3	21
41	3	22
41	3	23
41	3	24
41	3	25
41	3	26
41	3	27
41	3	28
41	3	29
41	3	30
41	3	31
41	3	32
41	3	33
41	3	34
41	3	35
41	3	36
41	3	37
41	3	38
41	3	39

40	3	40
40	3	41
40	3	42
40	3	43
40	3	44
40	3	45
40	3	46
40	3	47
40	3	48
40	3	49
40	3	50
40	3	51
40	3	52
40	3	53
40	3	54
40	3	55
40	3	56
40	3	57
40	3	58
40	3	59
40	3	60
40	3	61
40	3	62
40	3	63

40	3	64
40	3	65
40	3	66
40	3	67
40	3	68
40	3	69
39	3	70
39	3	71
39	3	72
39	3	73
39	3	74
39	3	75
39	3	76
39	3	77
39	3	78
39	3	79
39	3	80
39	3	81
39	3	82
39	3	83
39	3	84
39	3	85
39	3	86
39	3	87

39	3	88
39	3	89
39	3	90
39	3	91
39	3	92
39	3	93
39	3	94
39	3	95
39	3	96
39	3	97
39	3	98
39	3	99
39	3	100
39	3	101
39	3	102
39	3	103
39	3	104
39	3	105
39	3	106
39	3	107
39	3	108
39	3	109
39	3	110
39	3	111

39	3	112
39	3	113
39	3	114
39	3	115
39	3	116
39	3	117
39	3	118
39	3	119
39	3	120
39	3	121
39	3	122
39	3	123
39	3	124
39	3	125
39	3	126
39	3	127
39	3	128
39	3	129
39	3	130
39	3	131
39	3	132
39	3	133
39	3	134
39	3	135

39	3	136
39	3	137
39	3	138
39	3	139
39	3	140
39	3	141
39	3	142
39	3	143
38	3	144
38	3	145
38	3	146
38	3	147
38	3	148
38	3	149
38	3	150
38	3	151
38	3	152
38	3	153
38	3	154
38	3	155
38	3	156
38	3	157
38	3	158
38	3	159

38	3	160
38	3	161
38	3	162
38	3	163
38	3	164
38	3	165
38	3	166
38	3	167
38	3	168
38	3	169
38	3	170
38	3	171
38	3	172
38	3	173
38	3	174
38	3	175
38	3	176
38	3	177
38	3	178
38	3	179
38	3	180
38	3	181
38	3	182
38	3	183

38	3	184
38	3	185
38	3	186
38	3	187
38	3	188
38	3	189
38	3	190
38	3	191
38	3	192
38	3	193
38	3	194
37	2	1
37	2	2
37	2	3
37	2	4
37	2	5
37	2	6
37	2	7
37	2	8
37	2	9
37	2	10
37	2	11
37	2	12
37	2	13

37	2	14
37	2	15
37	2	16
37	2	17
37	2	18
37	2	19
37	2	20
37	2	21
37	2	22
37	2	23
37	2	24
36	2	25
36	2	26
36	2	27
36	2	28
36	2	29
36	2	30
36	2	31
36	2	32
36	2	33
36	2	34
36	2	35
36	2	36

36	2	37
36	2	38
36	2	39
36	2	40
35	2	41
35	2	42
35	2	43
35	2	44
35	2	45
35	2	46
35	2	47
35	2	48
35	2	49
35	2	50
35	2	51
35	2	52
35	2	53
34	2	54
34	2	55
34	2	56
34	2	57
34	2	58
34	2	59

34	2	60
34	2	61
34	2	62
34	2	63
33	2	64
33	2	65
33	2	66
33	2	67
33	2	68
33	2	69
32	1	1
31	1	2
31	1	3
31	1	4
30	1	5
29	1	6
29	1	7
29	1	8
28	1	9
26	1	10
26	1	11
22	1	12

Tanggapan Wajib Pajak Terhadap Aspek Pelayanan

7	1	1
12	1	2
13	1	3
13	1	4
14	1	5
14	1	6
14	1	7
15	1	8
15	1	9
15	1	10
15	1	11
16	1	12
17	1	13
17	1	14
17	1	15
17	1	16
18	1	17
18	1	18
18	1	19
18	1	20
18	1	21
18	1	22

19	2	1
19	2	2
19	2	3
19	2	4
19	2	5
19	2	6
20	2	7
20	2	8
20	2	9
20	2	10
20	2	11
20	2	12
20	2	13
20	2	14
20	2	15
20	2	16
20	2	17
20	2	18
20	2	19
20	2	20
21	2	21
21	2	22

21	2	23
21	2	24
21	2	25
21	2	26
21	2	27
21	2	28
21	2	29
21	2	30
21	2	31
22	2	32
22	2	33
22	2	34
22	2	35
22	2	36
22	2	37
22	2	38
22	2	39
22	2	40
22	2	41
22	2	42
22	2	43
22	2	44

22	2	45
22	2	46
22	2	47
22	2	48
22	2	49
22	2	50
22	2	51
22	2	52
22	2	53
22	2	54
22	2	55
22	2	56
22	2	57
23	3	1
23	3	2
23	3	3
23	3	4
23	3	5
23	3	6
23	3	7
23	3	8
23	3	9
23	3	10
23	3	11

23	3	12
23	3	13
23	3	14
23	3	15
23	3	16
23	3	17
23	3	18
23	3	19
23	3	20
23	3	21
23	3	22
23	3	23
23	3	24
24	3	25
24	3	26
24	3	27
24	3	28
24	3	29
24	3	30
24	3	31
24	3	32
24	3	33
24	3	34
24	3	35

24	3	36
24	3	37
24	3	38
24	3	39
24	3	40
24	3	41
24	3	42
24	3	43
24	3	44
24	3	45
24	3	46
24	3	47
24	3	48
24	3	49
24	3	50
24	3	51
24	3	52
24	3	53
24	3	54
24	3	55
24	3	56
24	3	57
24	3	58
24	3	59

24	3	60
24	3	61
24	3	62
24	3	63
24	3	64
24	3	65
24	3	66
24	3	67
24	3	68
24	3	69
24	3	70
24	3	71
24	3	72
24	3	73
24	3	74
24	3	75
24	3	76
24	3	77
24	3	78
24	3	79
24	3	80
24	3	81
24	3	82
24	3	83

24	3	84
24	3	85
24	3	86
24	3	87
24	3	88
24	3	89
24	3	90
24	3	91
24	3	92
24	3	93
24	3	94
24	3	95
24	3	96
24	3	97
24	3	98
24	3	99
24	3	100
24	3	101
24	3	102
24	3	103
24	3	104
24	3	105
24	3	106
24	3	107

24	3	108
24	3	109
24	3	110
24	3	111
24	3	112
24	3	113
24	3	114
24	3	115
24	3	116
24	3	117
24	3	118
24	3	119
24	3	120
24	3	121
24	3	122
24	3	123
24	3	124
24	3	125
24	3	126
24	3	127
24	3	128
24	3	129
24	3	130
24	3	131

24	3	132
24	3	133
24	3	134
24	3	135
24	3	136
24	3	137
24	3	138
24	3	139
24	3	140
24	3	141
24	3	142
24	3	143
24	3	144
24	3	145
24	3	146
24	3	147
24	3	148
24	3	149
24	3	150
24	3	151
24	3	152
24	3	153
24	3	154
24	3	155

24	3	156
24	3	157
24	3	158
24	3	159
24	3	160
24	3	161
24	3	162
24	3	163
24	3	164
24	3	165
24	3	166
24	3	167
24	3	168
24	3	169
24	3	170
24	3	171
24	3	172
24	3	173
24	3	174
24	3	175
25	3	176
25	3	177
25	3	178
25	3	179

25	3	180
25	3	181
25	3	182
25	3	183
25	3	184
25	3	185
25	3	186
25	3	187
25	3	188
25	3	189
25	3	190
25	3	191
25	3	192
25	3	193
26	4	1
26	4	2
26	4	3
26	4	4
26	4	5
26	4	6
26	4	7
26	4	8
26	4	9
26	4	10

26	4	11
26	4	12
26	4	13
26	4	14
26	4	15
26	4	16
26	4	17
26	4	18
26	4	19
26	4	20
26	4	21
27	4	22
27	4	23
27	4	24
27	4	25
27	4	26
27	4	27
27	4	28
27	4	29
27	4	30
27	4	31
27	4	32
27	4	33
27	4	34

27	4	35
27	4	36
27	4	37
28	4	38
28	4	39
28	4	40
28	4	41
28	4	42
28	4	43
28	4	44
28	4	45
28	4	46
28	4	47
28	4	48
29	5	1
29	5	2
29	5	3
29	5	4
29	5	5
29	5	6
29	5	7
29	5	8
29	5	9
29	5	10

29	5	11
29	5	12
29	5	13
29	5	14
30	5	15
30	5	16
30	5	17
31	5	18
31	5	19
32	5	20
32	5	21
32	5	22
32	5	23
32	5	24
32	5	25
32	5	26
32	5	27
32	5	28
32	5	29
32	5	30



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Karangmalang Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 586168 Ext. 817 Fax. (0274) 554902
Website : <http://www.fe.uny.ac.id> e-mail : fe@uny.ac.id

Nomor : 1256/UN34.18/LT/2014
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

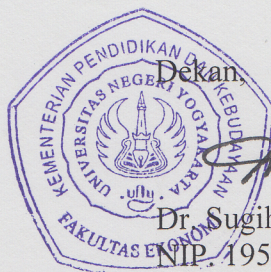
5 Juni 2014

Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kota Yogyakarta
Jl. Tentara Pelajar No. 15
D. I. YOGYAKARTA

Kami sampaikan dengan hormat permohonan Ijin Penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Susi Ida Yunitasari M.S.
NIM : 10402244008
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Maksud/Tujuan : Ijin Penelitian
Judul : "Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta"

Demikian atas kerjasama dan ijinnya diucapkan terima kasih.



Dekan,
Dr. Sugiharsono, M.Si
NIP. 19550328 198303 1 002

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Arsip Jurusan



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PENDAPATAN , PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET
KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH DI KOTA YOGYAKARTA
Jalan Tentara Pelajar Nomor 13 Telepon (0274) 562936 Faksimile 541907
YOGYAKARTA
Kode Pos 55231

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 3801

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dra. KARTI PENI MAHANANI, MM
NIP : 19630122 198903 2 007
Pangkat / Gol Ruang : Pembina Tk.I, IV/b
Jabatan : Kepala KPPD DIY Di Kota Yogyakarta
Unit Kerja : KPPD DIY Di Kota Yogyakarta

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : SUSI IDA YUNITASARI Ms
NIM : 10402244008
Alamat : Jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi , Universitas Negeri Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan proposal berjudul
Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor
Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta pada 17 Juni - 17 September 2014

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di Yogyakarta
pada tanggal : 20 - 08 - 2014
Kepala



Dra. KARTI PENI MAHANANI, MM
NIP. 19630122 198903 2 007

SURAT KETERANGAN JUDGEMENT
INSTRUMEN PENELITIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joko Kumoro, M. Si.
NIP : 19600626 198511 1 001
Jabatan : Lektor

Menerangkan bahwa,

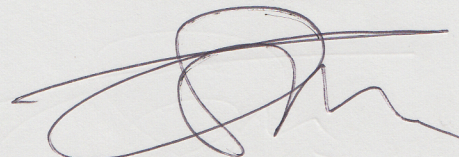
Nama : Susi Ida Yunitasari Ms
NIM : 10402244008
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Judul Penelitian : **Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama
SAMSAT Kota Yogyakarta.**

Telah mengadakan konsultasi dan setelah kami lakukan pengkajian, maka kami
lakukan perbaikan dan saran-saran sebagai berikut:

.....
.....
.....
.....
.....

Yogyakarta, Juni 2014

Pemberi Judgement,



Joko Kumoro, M. Si.

19600626 198511 1 001

**DATA PEGAWAI YANG MENGIKUTI DIKLAT , BIMTEK , SOSIALISASI, PEMBINAAN
KPPD DIY DI KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2014**

NO	N A M A	NIP	GOL	JENIS DIKLAT / BIMTEK / SOSIALISASI	TEMPAT	WAKTU
1	Yudi Kristianto, ST	19750306 199602 1 002	III/b	Bimtek Aplikasi SIPKD Modul Pertanggungjawaban dan Pelaporan	Bidang LTMI Kepatihan	6 Feb 2014
2	Arie Koesoemastuti	19680131 198903 2 004	III/b	Bimtek Aplikasi SIPKD Modul Penatausahaan Pengeluaran	Ruang Rapat Bid. Pendapatan	19 - 20 Feb 2014
3	Kamto Mulyono	19660510 199102 1 002	III/a	Bimtek Aplikasi SIPKD Modul Penatausahaan Penerimaan	Ruang Rapat Bid. Pendapatan	21 Feb 2014
4	Ambar Nurdiah S, S.Sos	19690321 199003 20003	III/d	Bimtek Pengelolaan Keuangan Bagi unsur PPK	Ruang Rapat Bid. Pendapatan	10 Feb 2014
5	Arie Koesoemastuti	19680131 198903 2 004	III/b	Bimtek Pengelolaan Keuangan Bagi Bendahara Pengeluaran	Ruang Rapat Bid. Pendapatan	11 - 12 Feb 2014
6	Kamto Mulyono	19660510 199102 1 002	III/a	Bimtek Pengelolaan Keuangan bagi Bendahara Penerimaan	Ruang Rapat Bid. Pendapatan	13 Feb 2014
7	Yuliasuti	19670730 198903 2 002	III/b	Bimtek Aplikasi SIPKD Modul Penganggaran	Ruang Rapat Bid. Pendapatan	26 - 27 Feb 2014
8	Guntur Wahyudi Widada	19701020 199303 1 006	III/b	Diklat Pengadaan Barang / Jasa Angkatan II Th 2014	Bandiklat DIY Gunung Sempu Kasihan Bantul	12 - 19 Maret 2014
9	Ambar Nurdiah S, S.Sos	19690321 199003 20003	III/d	Bimtek Implementasi Perundang-undangan Bidang Kepegawaian	Ruang Rapat C BKD DIY	12 Maret 2014
10	Kistyani Lusiastuti	19710703 199102 2 001	III/b	Bimtek Implementasi Perundang-undangan Bidang Kepegawaian	Ruang Rapat C BKD DIY	12 Maret 2014
11	Suwarsono, SH	19640927 198803 1 003	III/c	Pembinaan dan Pengendalian Penegakan Per-UU oleh PPNS	Gedung Unit VIII Lt.3 Kepatihan	13 Maret 2014
12	Kistyani Lusiastuti	19710703 199102 2 001	III/b	Bimtek Kearsipan Angkatan II Tahun 2014	Hotel Cailendra Jl. Taman Siswa 91 Yogyakarta	15 - 21 April 2014
13	Kistyani Lusiastuti	19710703 199102 2 001	III/b	Bimtek Manajemen Kepegawaian	Magister Ekonomika Pembangunan UGM Yk	19 - 21 Mei 2014
14	Semua PNS KPPD Kota Yk			Bimtek Implementasi Peraturan Perundang - undangan	RM. Progosari, Mungkid	30 Mei 2014
15	Yuliasuti	19670730 198903 2 002	III/b	Bimtek Pengelolaan Keuangan Daerah	Bandiklat DIY Gunung Sempu Kasihan Bantul	9 - 24 Juni 2014
16	Abd. Rahman, SmHk	19631215 199003 1 005	III/d	Diklat Pengembangan Karakter PNS Melalui Budaya Satriya	Balai Pengembangan SDM Pertanian Jl. Bantul	16 - 30 Juni 2014
17	Yudi Kristianto, ST	19750306 199602 1 002	III/b	Workshop Implementasi SAP Berbasis Akruai	Hotel Horisson Ultima Riss Jl. Gowongan Kidul Yk	27- 28 Agt 2014
18	Suwarsono, SH	19640927 198803 1 003	III/c	Bimtek Penyusutan Barang Milik Daerah	Kota Bogor Jawa Barat	10 - 11 Sept 2014
19	Abd. Rahman, SmHk	19631215 199003 1 005	III/d	Bimtek Pengelolaan Barang Milik Daerah	Gowongan Inn Jl. Gowongan Kidul 50 Yogyakarta	13 Oktober 2014
20	Guntur Wahyudi Widada	19701020 199303 1 006	III/b	Bimtek Pengelolaan Barang Milik Daerah	Gowongan Inn Jl. Gowongan Kidul 50 Yogyakarta	13 Oktober 2014
21	Suwarsono, SH	19640927 198803 1 003	III/c	Bimtek Penyusutan Barang Milik Daerah	Gowongan Inn Jl. Gowongan Kidul 50 Yogyakarta	14 Oktober 2014

[illegible]

TABEL 5.1
PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU
DENGAN TARAF KESALAHAN 1%, 5%, DAN 10%

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272